

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH PADA
MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 HULU SUNGAI UTARA DI
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

*Di Ajukan Untuk Memenuhi Syarat Penyusunan Skripsi
Pada Program Studi Administrasi Publik*



OLEH

HIDAYATUN NISYA

NPM: 2022017

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : HIDAYATUN NISYA

NPM : 2022017

Program Studi : S1 Administarasi Publik

Judul Skripsi : **“KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 HULU SUNGAI UTARA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**

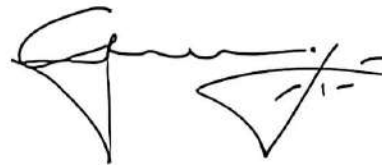
Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Drs H. Arpandi, M.AP
NUPTK. 8553741642130083


Djaveng Turano Gunade, S.Sos., M.AP
NUPTK. 1162761662130163



Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik


Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT berupa rahmat, taufik dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Syukur Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Kabupaten Hulu Sungai Utara Di Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini tidak terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan do'a dan semangat serta kepada teman-teman yang selalu membantu dan memberikan motivasi hingga sampai saat ini.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos.,M.AP,CIQnR, sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A. sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Kepada seluruh dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik (STIA) Amuntai.

4. Kepada semua anggota keluarga terutama kepada kedua orang tua saya yaitu Mama dan Abah yang telah memberikan semangat dan motivasi, dukungan penuh yang tidak ada hentinya baik dari segi materi, tenaga maupun pemikiran untuk penulis, serta selalu memanjatkan do'a untuk penulis dalam proses pembuatan Skripsi ini.
5. Kepada teman-teman penulis yang telah membantu, menemani dalam setiap proses, mendengarkan keluh-kesah penulis serta memberikan solusi untuk penulis, dan saling memotivasi penulis hingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan proposal penelitian ini.

Amuntai, Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Peneliatan	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Tinjauan Teoritis	11
C. Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	
A. Lokasi Penelitian	24
B. Pendekatan Penelitian	24
C. Tipe Penelitian.....	24
D. Data dan Sumber Data.....	25

E. Desain Operasional Penelitian	27
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Teknik Analisis Data	30
H. Uji Kreadibilitas Data	31
DAFTAR PUSTAKA	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	23
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data Informan	26
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian	27

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan bisa dikatakan sebagai penyelenggaraan yang terlaksana dalam mencapai tujuan pendidikan itu sendiri dan juga mutu layanan pendidikan harus terus ditingkatkan dalam mewujudkan cita-cita sesuai dengan tujuan strategis. Tapi hal itu tidak mudah apalagi tantangan yang dihadapi pada sektor pendidikan yang semakin meningkat karena banyaknya muncul sekolah negeri dan swasta ditengah masyarakat, sehingga masyarakat harus sadar bahwa pendidikan itu penting karena hal tersebut akan membuat setiap institusi sekolah akan melakukan berbenah bahkan memenangkan persaingan. Pendidikan merupakan elemen utama dalam meningkatkan kualitas diri seseorang.

Sebagai suatu lembaga pendidikan, untuk mendukung keberhasilan tujuan dari program sekolah maka sekolah harus dilengkapi beberapa fasilitas. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan tujuan sekolah adalah melalui penyediaan perpustakaan dengan menyediakan koleksi dan memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna perpustakaan.

Perpustakaan sekolah merupakan jantungnya pendidikan. Setiap sekolah yang menginginkan pendidikan berkualitas mutlak senantiasa menumbuh kembangkan perpustakaan. Kehadiran perpustakaan pada satuan pendidikan merupakan suatu keharusan. Perpustakaan sekolah merupakan bagian integral lembaga pendidikan sekaligus sebagai kelengkapan pendidikan yang merupakan bagian terpadu dalam sistem kurikulum pendidikan. Perpustakaan

sekolah mempunyai berbagai fungsi antara lain menyerap dan menghimpun informasi untuk kegiatan belajar mengajar, menyediakan berbagai sumber rujukan untuk para guru dan siswa. Selain itu juga menyediakan bahan-bahan yang bermanfaat bagi kegiatan rekreatif, meningkatkan minat dan kegemaran membaca dan mengembangkan daya nalar untuk melakukan penelitian sederhana berdasarkan informasi yang tersedia.

Perpustakaan sesuai dengan penjelasan yang tertuang dalam UU Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat (1), yang dimaksud dengan perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi para pemustaka. Menurut Sulisty-Basuki menjelaskan pengertian perpustakaan bahwa perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada pada lembaga pendidikan formal di lingkungan pendidikan dasar dan menengah yang merupakan bagian integral dari kegiatan sekolah bersangkutan, dan merupakan pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah yang bersangkutan. Untuk pencapaian tujuan tersebut, perpustakaan sekolah harus menyediakan sebuah layanan yang baik.

Perpustakaan sekolah adalah salah satu lingkup pendidikan sebagai sarana pendidikan atau sumber ilmu pengetahuan dan informasi sangat memungkinkan untuk mengadakan perubahan atau revolusi terhadap keseluruhan kegiatan perpustakaan termasuk layanan perpustakaan.

Sesuai UU Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 pasal 14 ayat (1) menyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Terkadang masih terdapat sekolah yang memiliki perpustakaan lengkap namun layanan ataupun sosialisasi yang diberikan kepada pengunjung oleh staf perpustakaan masih dikategorikan kurang maksimal atau belum dapat mengikuti standar pelayanan sehingga siswa sebagai pengunjung belum mengetahui tata cara serta kurang tertarik untuk mengunjungi perpustakaan. Tentunya terdapat faktor lain yang belum diketahui menjadi faktor kunjungan siswa ke perpustakaan. Oleh sebab itu, kesan perpustakaan di sekolah harus mulai dikikis, termasuk juga dalam hal layanan. Untuk itu dalam pada setiap lembaga pendidikan harus menyiapkan sebuah layanan yang baik dan menyesuaikan dengan kemajuan zaman dan mampu selalu berinovasi dalam meningkatkan kualitasnya (Warisno, 2018).

Pelayanan di sekolah bertujuan untuk memberikan pendidikan secara optimal dan efektif kepada semua pemangku kepentingan, baik di dalam maupun di luar sekolah, guna mencapai tujuan dan kemajuan pendidikan. Pelayanan ini menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas dan keberhasilan lembaga pendidikan. Supaya dapat terwujud layanan sekolah yang baik diperlukan sumber daya sekolah yang mempunyai kualitas dan personel tersebut menjadi salah satu yang penting untuk mencapai tujuan pendidikan sekolah adalah tenaga administrasi sekolah, hal tersebut merupakan tenaga kependidikan yang mempunyai tugas dalam memberikan dukungan administratif terhadap pelaksanaan proses pendidikan di sekolah.

Kualitas pelayanan perpustakaan sekolah masih menghadapi berbagai permasalahan. Berbagai kendala yang sering dijumpai antara lain kurang optimalnya kinerja petugas perpustakaan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta sistem pelayanan yang belum sepenuhnya berbasis teknologi informasi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan oleh pengguna dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Apabila permasalahan ini tidak segera ditangani, maka akan berdampak pada rendahnya tingkat pemanfaatan perpustakaan oleh siswa, sehingga fungsi perpustakaan sebagai pusat sumber belajar tidak dapat berjalan secara optimal.

Berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perpustakaan masih ditemukan di lingkungan sekolah. Hal ini juga terjadi pada perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara, yang masih menghadapi sejumlah kendala dalam penyelenggaraan pelayanannya.

Dalam hal ini saya tertarik dalam pengambilan objek penelitian saya di sekolah Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara.

Permasalahan yang terdapat di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara yaitu :

1. Hubungan komunikasi antara petugas perpustakaan dan siswa kurang interaktif, di mana petugas cenderung menunggu inisiatif dari siswa untuk memberikan pelayanan. Kondisi ini mengakibatkan siswa yang mengalami kesulitan dalam mencari informasi tidak mendapatkan pendampingan yang memadai. Selain itu, tidak tersedianya sarana seperti

kotak saran untuk menyampaikan masukan atau keluhan juga menjadi kendala dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan.

2. Pelayanan perpustakaan masih belum didukung secara maksimal oleh sistem berbasis komputer, karena beberapa kegiatan seperti pencatatan kunjungan siswa masih dilakukan secara manual. Kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang efisien, memerlukan waktu lebih lama, serta berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengolahan data, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima oleh siswa.
3. Ketersediaan koleksi buku di perpustakaan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan minat baca siswa, karena belum dilakukan identifikasi kebutuhan melalui survei atau kajian pengguna. Selain itu, penataan dan pengelompokan buku yang belum sistematis membuat siswa kesulitan dalam mencari bahan bacaan. Kondisi ini berdampak pada rendahnya minat siswa untuk memanfaatkan layanan perpustakaan.

Berdasarkan fenomena masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara Di Kabupaten Hulu Sungai Utara**".

B. Fokus Penelitian

Untuk lebih menfokuskan terhadap permasalahan yang akan diteliti, penulis memberikan batasan terhadap penelitian objek yang akan diteliti mengenai "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara Di Kabupaten Hulu Sungai Utara". Agar tidak melebar dari pembahasan penelitian ini memfokuskan pada teori Kualitas

Pelayanan Penelitian ini dijelaskan menggunakan teori yang dikemukakan menurut Parasurman, Zeithaml, Berry (dalam Pasalong, 2017:155).

Faktor-faktor yang saling berhubungan satu sama lain. Teori menurut Parasurman, Zeithaml, Berry (dalam Pasalong, 2017:155) tentang Kualitas Pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang di dalam latar belakang masalah di atas, maka untuk membatasi penelitian ini peneliti akan membatasi pembahasan terhadap masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara di Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara di Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Atas dasar rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penulisan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara di Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari suatu penelitian pada umumnya diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat yang baik bagi penulis maupun orang lain yang membacanya.

1. Secara Teoritis

- a. Bagi peneliti diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu dan manfaat serta menambah pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi kepada guru dan pustakawan tentang pelayanan perpustakaan yang seharusnya dilakukan dalam mendukung terselenggaranya pendidikan disekolah, sehingga dapat meningkatkan minat baca siswa.
- b. Bagi peneliti baru diharapkan bisa menjadikan referensi maupun sumber informasi untuk penelitian yang berkaitan dengan topik ini baik yang bersifat melengkapi ataupun lanjutan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti baru diharapkan dapat menjadikan langkah awal untuk mengetahui lebih luas dan memperkaya bahan referensi ilmiah di

bidang pelayanan. Manfaat lainnya adalah memberi gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat baca disekolah.

- b. Bagi pembaca yang memperoleh hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadikan salah satu informasi dan bahan pedoman untuk menambah pengetahuan baru.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Mahyudi, (2024) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. ” **Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan**”. Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan konsumen atau masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan Utara dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil dengan penarikan informan secara purposive sampling yang berjumlah 13 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan sudah baik. Pertama, layanan sudah menggunakan administrasi komputer dan menggunakan standar nasional perpustakaan (tangibles). Kedua, pegawai sudah bekerja dengan disiplin sesuai jam kerja dan sesuai dengan tugas masing-masing (reability). Ketiga, pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dan senantiasa merespon (responsiveness). Keempat, pegawai melayani dengan sopan dan ramah terhadap siapa saja yang berkunjung dan

perpustakaan telah melakukan upaya untuk meningkatkan minat kunjung masyarakat (assurance). Kelima, pegawai tidak pernah bersikap diskriminatif terhadap siapapun (emphaty).

2. Annisa rahma, (2021) Universitas Ekasakti Padang. **“Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Quality Function Deployment (QED) Terhadap Mahasiswa”**. Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Ekasakti merupakan salah satu layanan informasi yang digunakan oleh mahasiswa. Terdapat perbedaan antara tingkat kualitas pelayanan dengan pelayanan yang diharapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pentingnya kualitas pelayanan dari sudut pandang mahasiswa. Quality Function Deployment (QFD) merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat minat mahasiswa terhadap kualitas layanan. Dengan QFD diperoleh atribut voice of customer yang berguna untuk memperoleh informasi mengenai atribut-atribut yang diinginkan dan dianggap penting oleh mahasiswa, serta respon teknis apa yang diprioritaskan oleh pengelola perpustakaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Hasilnya berupa matriks House of Quality (HOQ) yang merupakan gambaran teknis pengolahan metode Quality Function Deployment (QFD) yang digunakan untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan di perpustakaan. Atribut pelayanan sangat penting menurut mahasiswa ranking pertama yaitu adanya kartu anggota perpustakaan, waktu pelayanan yang konsisten dan petugas perpustakaan selalu dapat ditemui pada saat jam kerja serta tersedianya fasilitas internet yang dapat diakses oleh pengunjung di

perpustakaan dan 9 atribut lainnya. Sedangkan respon teknis yang menjadi prioritas pengelola adalah menyelesaikan skripsi dan menyusun skripsi yang sudah ada (11,76%), berkomunikasi dengan dosen penunjang untuk setiap prodi (11,76%), membuat kartu anggota perpustakaan bagi mahasiswa yang membutuhkan (11,55 %) dll.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai "perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa".

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi.

Pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2016:2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen

dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Nurdin (2019:18) dilihat dari sisi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan.

Pendapat Boediono (2013:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2016:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan atau ditetapkan.

Pelayanan juga merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin dari kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu Kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswana (2017) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

b. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu tingkat baik buruk sesuatu. Adapun pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula.

Kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan

atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Menurut Morgan dan Murgatroyd dalam (Mukarom dan Laksana, 2015:105) kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi artinya kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik".

Groetsh dan Davis dalam (Hardiyansyah, 2018:49) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Ibrahim dalam (Hardiyansyah, 2018:55), Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas

lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Dalam istilah perusahaan, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu perusahaan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Kualitas pelayanan merupakan keunggulan dari suatu jasa yang diharapkan oleh pengguna untuk memenuhi kebutuhan para pengguna jasa tersebut.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Berdasarkan definisi para ahli diatas, bahwa kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.

Sampara dalam (Hardiyansyah, 2018:49) “mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan

sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik”.

Sedangkan Goetsch dan Davis dalam (Hardiyansyah, 2018:49) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (1999) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya "Concern" pada pelanggannya. Pada akhirnya, bisa jadi berusaha maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani.

Teori menurut Parasurman, Zeithaml, Berry (dalam Pasolong, 2017:155) tentang Kualitas Pelayanan yaitu:

1. Berwujud (Tangibles), kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Keandalan (Reliability), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Ketanggapan (Responsiveness), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Jaminan (Assurance), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empati (Empathy), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Teori menurut Tjiptono dalam (Hardiyansyah, 2018:55) ciri-ciri atau atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik, antara lain adalah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer.

- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

2. Perpustakaan Sekolah

a. Pengertian Perpustakaan Sekolah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dalam (Haryanto, 2018:2) bahwa perpustakaan dari kata dasar pustaka yang artinya kitab atau buku. Perpustakaan memiliki tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya.

Adapun pengertian lebih luasnya perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai saran belajar yang menyenangkan.

Menurut Yustina Sri Hartati Perpustakaan adalah institusi yang menyediakan bahan pustaka dan informasi untuk kepentingan pembelajaran, penelitian, dan pengembangan masyarakat, dengan cara mengumpulkan, mengelola, dan menyediakan akses terhadap berbagai sumber informasi.

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana dan fasilitas penyelenggaraan pendidikan, sehingga setiap sekolah semestinya

memiliki perpustakaan yang memadai. Perpustakaan sekolah merupakan komponen pendidikan yang penting. Tetapi karena berbagai alasan kenyataannya belum setiap sekolah mampu menyediakan perpustakaan sebagaimana diharapkan.

b. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Layanan perpustakaan adalah kegiatan yang dilakukan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Layanan ini dapat berupa layanan teknis dan layanan pengguna.

c. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Jenis layanan perpustakaan dapat dibagi menjadi layanan teknis dan layanan pemustaka.

1) Layanan Teknis

- a) Pengadaan koleksi, seperti pembelian, peminjaman, titipan, tukar-menukar, hadiah, dan hibah.
- b) Pengolahan koleksi, seperti pengecekan faktur pembelian dan bukti kedatangan.
- c) Preservasi dan konservasi, seperti pemeriksaan koleksi secara rutin, membersihkan debu, dan mengatur cahaya dan udara.
- d) Tandon, layanan cadangan koleksi perpustakaan.

2) Layanan Pemustaka

- a) Layanan sirkulasi, layanan membaca di tempat, meminjam, dan mengembalikan bahan pustaka.
- b) Layanan referensi, layanan bantuan untuk menemukan informasi yang dicari.
- c) Layanan bimbingan pemustaka, layanan edukasi kepada pemustaka tentang cara memanfaatkan berbagai macam informasi di perpustakaan.
- d) Layanan penelusuran literatur, layanan untuk mencari data di perpustakaan
- e) Layanan pemesanan koleksi terpinjam, layanan untuk memesan koleksi yang sedang dipinjam oleh pengguna lain.
- f) Layanan silang layanan, layanan kerja sama dengan perpustakaan lain dalam hal pemberian jasa informasi dan peminjaman fasilitas.
- g) Layanan penyediaan dokumen, layanan untuk menyediakan dokumen yang dibutuhkan baik berupa soft file ataupun hard file.

d. Unsur Layanan Perpustakaan

Kegiatan layanan perpustakaan mempunyai beberapa unsur yang terkait satu dengan yang lain supaya kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar. Adapun unsur layanan perpustakaan adalah:

- 1) Staf Perpustakaan/Pustakaan Pustakawan adalah tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu

manajemen perpustakaan, baik melalui pendidikan, kursus, seminar, maupun kegiatan sekolah formal. Kegiatan layanan dilakukan oleh staf perpustakaan/pustakawan. Pengguna menginginkan mendapatkan layanan yang baik. Disamping itu diperlukan juga jumlah staf perpustakaan yang memadai, sehingga kegiatan layanan berjalan dengan lancar.

- 2) Koleksi/Bahan Pustaka Bahan pustaka adalah semua hal yang mengandung informasi dan disimpan-sajikan oleh perpustakaan. Koleksi yang disajikan kepada pengguna meliputi seluruh koleksi yang ada di perpustakaan maupun diluar perpustakaan, dimana perpustakaan berkemampuan untuk mengakses sumber informasi tersebut.
- 3) Sarana dan Prasarana Sarana merupakan ruangan, rak buku, meja layanan, meja dan kursi baca, telepon, mesin fotokopi, mesin cetak, komputer, serta peralatan lain yang diperlukan. Jenis dan jumlah sarana yang dibutuhkan untuk layanan perpustakaan tergantung jenis layanan yang disediakan.
- 4) Pemustaka/Pengguna Maksud dari pengguna adalah pengguna fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, baik koleksi maupun buku.
- 5) Karakteristik pengguna yang dilayani perlu diketahui sehingga perpustakaan dapat memperoleh gambaran tentang kebutuhan informasinya. Semua pengguna, tanpa kecuali menghendaki untuk dilayani dengan baik. Dengan demikian, kepuasan

pengguna merupakan target utama yang harus dicapai dalam layanan perpustakaan.

Dari unsur unsur perpustakaan diatas, semuanya merupakan bagian yang sangat penting. Perpustakaan tidak akan berjalan berdasarkan hal yang semestinya apabila salah satu unsur tersebut tidak dipenuhi.

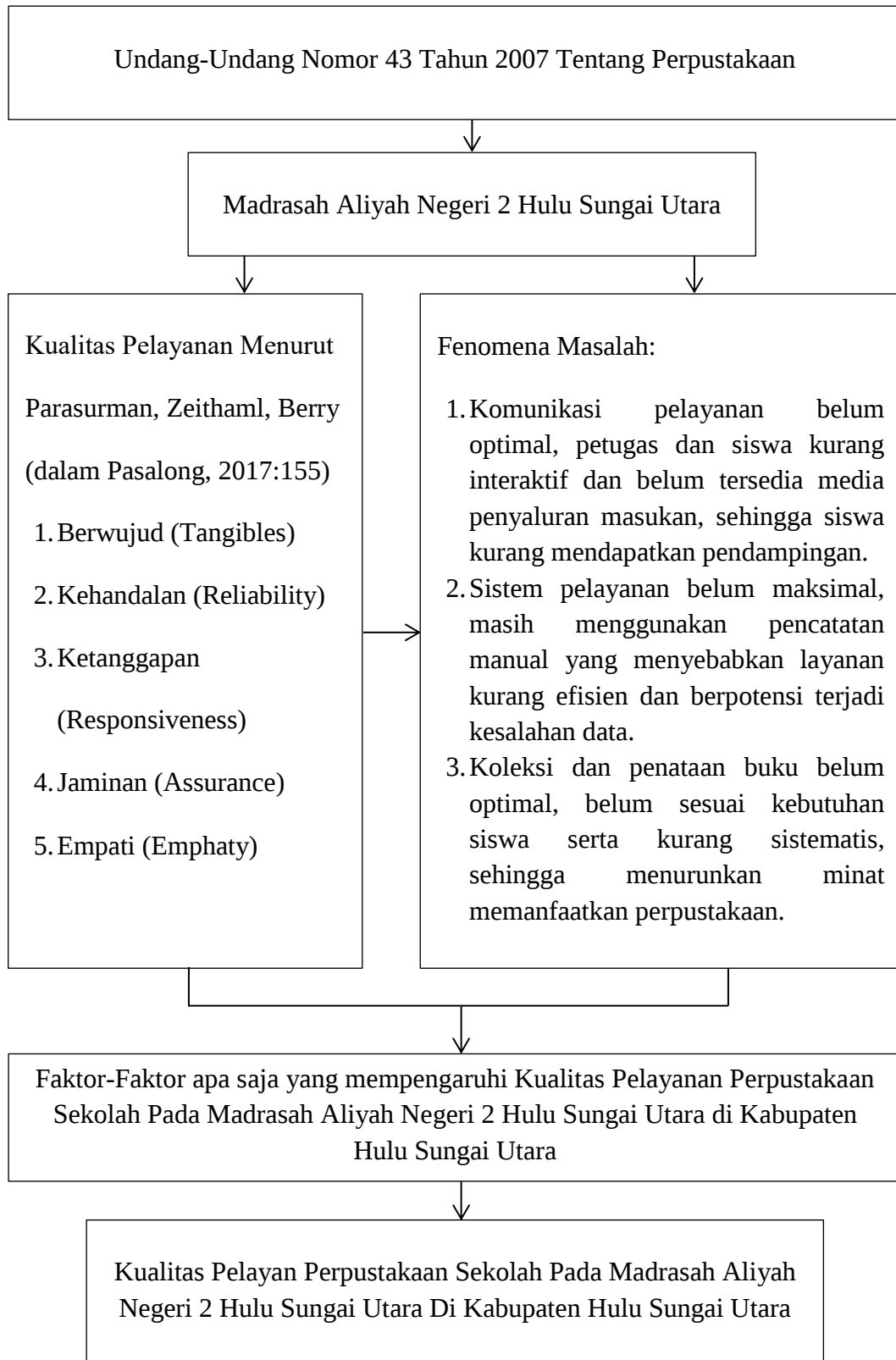
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah bagian dari suatu alur pemikiran seseorang terhadap apa yang sedang dipahami untuk dijadikan sebagai acuan dalam memecahkan masalah yang sedang diteliti secara logis dan sistematis. Sesuai dengan observasi yang peneliti lakukan tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Agar peneliti tidak melebar dari pembahasan maka dibuat kerangka pemikiran yang digunakan sebagai landasan atau acuan dalam pemikiran ini. Penelitian ini dijelaskan menggunakan teori yang dikemukakan menurut Teori Parasurman, Zeithaml, Berry (dalam Pasalong, 2017:155) tentang Kualitas Pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan hal tersebut, dapat diajukan kerangka pemikiran sebagai berikut.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di sekolah Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara, yang beralamat Jalan Sukmaraga RT.05 No.045, Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Dalam Sogiyono (2017:8) "Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah". Sebagai lawannya adalah eksperimen dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisi data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Karena pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang menjadi alat instrument atau alat penelitian adalah penelitian itu sendiri.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran atau menyajikan data sesuai dengan harapan mendapatkan gambaran yang menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Sahya Anggara (2015:21) "penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dan sasaran penelitian".

Secara konkret Peneliti dalam penelitian ini akan mendeskripsikan fenomena yang berkaitan dengan Efektivitas Pengelolaan Sampah Di Pasar Unggas Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara melalui proses berupa pengumpulan data kualitatif analisis dan penelitian data tersebut dengan merujuk pada konsep atau teori yang relevan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung masyarakat, pedagang dan Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta faktor-faktor yang berkaitan dengan efektivitas kinerja pengelolaan sampah. Melalui teknik observasi dan wawancara dengan jalan Snowball Sampling yang di masukan dalam penelitian kualitatif.

b. Data Sekunder

Yaitu sumber data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media berupa buku-buku atau literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

2. Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini diperoleh dari informan. Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

Menurut Sugiyono (2018:138) Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Artinya, Purposive Sampling adalah teknik penetapan sampel dengan menentukan sampel yang sesuai dengan pengetahuan tentang tujuan atau masalah dari penelitian dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

Dalam penelitian ini, informan terdiri dari beberapa orang pihak yaitu pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3. 1

Data Informan

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	-	Kepala Sekolah	1 Orang
2	-	Kepala Perpustakaan	1 Orang
3	-	Staf Perpustakaan	2 Orang
4	-	Dewan Guru	3 Orang
5	-	Siswa Kelas X	2 Orang
6	-	Siswa Kelas XI	2 Orang
7	-	Siswa Kelas XII	2 Orang
Total			13 Orang

E. Desain Operasional Penelitian

Berdasarkan judul penelitian Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka dari itu dirancanglah suatu desain operasional penelitian untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Tersebut.

Tabel 3. 2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Menurut Parasurman, Zeithaml, Berry (dalam Pasalong, 2017:155)	Berwujud (Tangibles)	- Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas perpustakaan - Kebersihan dan kenyamanan ruang perpustakaan - Ketersediaan koleksi buku yang memadai
	Kehandalan (Reliability)	- Ketepatan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku - Konsistensi jam operasional perpustakaan - Keakuratan informasi yang diberikan petugas
	Ketanggapan (Responsiveness)	- Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung

		- Kesigapan membantu kebutuhan pengguna - Tanggapan terhadap keluhan pengunjung
	Jaminan (Assurance)	- Kompetensi dan pengetahuan petugas - Sikap sopan dan ramah dalam pelayanan - Rasa aman dan kepercayaan pengguna
	Empati (Emphaty)	- Perhatian terhadap kebutuhan pengunjung - Pelayanan tanpa membedakan - Kepedulian terhadap kesulitan pengguna

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2016:166) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan

psikologis Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Menurut Nasution dalam (Djam'an Satori dan Aan Komariah 2014:105) "observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi".

Menurut Anggara (2015:109), "observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena yang diselidiki". Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari gejala-gejala atau fenomena (kejadian atau peristiwa) secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan.

2. Wawancara

Menurut Setyadin Dalam (Imam Gunawan 2015:160) wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin dan sejelas mungkin kepada subjek penelitian untuk mendapatkan informasi penting.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015: 329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Menurut Gottschalk (Imam Gunawan 2015:175) Dokumen (dokumentasi) setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015: 91-99) terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan.

3. Penarik Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan ini dilakukan mulai proses pengumpulan data di lokasi dengan arti lain peneliti harus berusaha memahami makna

dari data yang diperoleh. Hal ini dilakukan sebagai bentuk hasil dari suatu proses yang telah dilakukan. Tujuan dari pengambilan kesimpulan ini untuk menentukan langkah selanjutnya. Pengambilan kesimpulan harus didasarkan pada hasil data yang diperoleh dalam penelitian bukan berdasarkan keinginan dari peneliti itu sendiri. Pengambilan kesimpulan juga perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan beberapa cara, yaitu memikirkan kembali selama penulisan, meninjau kembali catatan yang diperoleh di lokasi, mengkaji ulang dan berdiskusi dengan kawan sejawat dalam upaya menjabarkan kesepakatan intersubjektif, dan usaha keras untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

H. Uji Kreadibilitas Data

Menurut Sugioyono (2016: 270) uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif ada enam cara yaitu:

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan penelitian kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara dengan informan yang pernah ditemui atau informan baru, hubungan peneliti dan narasumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Bila telah terbentuk rapport, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, dimana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang di pelajari.

2. Meningkatkan Ketekunan

Melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Hal ini sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif karena dengan meningkatkan ketekunan berarti peneliti akan mengecek kembali hasil penelitiannya apakah benar atau ada yang salah, ketika mengecek kembali ternyata ada kesalahan, maka peneliti bisa memperbaiki data tersebut sehingga peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

3. Triangulasi

Dalam pengajuan kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

a. Analisa Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahan bertentangan dengan data yang dikemukakan.

b. Menggunakan Bahan Referensi

Menggunakan bahan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditentukan oleh peneliti. Data tentang integrasi manusia, atau gambaran suatu keadaan, dan foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti Handphone, alat rekam suara untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan peneliti.

c. Tahap Pemeriksaan Anggota

Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan membercheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Anonim, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Anonim, Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 *Tentang Perpustakaan*
- Gunawan, Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendro & Syamswana. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen.
- Mahyudi. (2024). *Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Mukarom, Zaenal & Laksana, Muhibudin Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahma, A. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Quality Function Deployment (QED) Terhadap Mahasiswa*. Universitas Ekasakti Padang.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Tim Penyusun, 2022. *Pedoman Penyusun dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (S1)*. Amuntai: STIA Amuntai.

Warisno. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah*. Jurnal Pendidikan