

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PENINGKATAN MINAT BACA MAHASISWA
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat guna Penulisan Skripsi
Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

ARIYADI

N P M : 2022120

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
AMUNTAI
2026**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama : ARIYADI
NPM : 2022120
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, 2 April 2026

Pembimbing 1



Dr. Irza Setiawan, S.Sos., M.AP
NUPTK. 9456765666137023

Pembimbing 2



Hendrayani, S.Sos., M.A
NUPTK. 1746754655130132

Ketua Program Studi Administrasi Publik

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

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang yang mengikuti jejak langkah beliau hingga akhir zaman nanti. Adapun tujuan pembuatan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara”** Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos.,M.AP, CIQnR., CIQaR Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., MA Plt. Ketua Prodi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
3. Bapak Dr. Irza Setiawan, S.Sos.,M.AP pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Hendrayani, S.Sos., M.A pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik Amuntai.

6. Teman teman di STIA Amuntai yang turut membantu dan saling memotivasi hingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan proposal skripsi ini.

Amuntai, Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
B. Tinjauan Teoritis.....	10
1. Pelayanan Publik.....	10
2. Minat Baca Belajar.....	15
C. Kerangka Pikir	26
D. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	28
B. Pendekatan Penelitian	28
C. Tipe Penelitian	29
D. Populasi dan Sampel	29
E. Definisi Operasional Variabel.....	30
F. Instrumen Penelitian	31
G. Teknik Pengumpulan Data.....	32
H. Teknik Penentuan Skor	33
I. Uji Validitas dan Reliabilitas	34
J. Uji Asumsi Klasik.....	35
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	31
Tabel 3.2 Tingkat Reliabilitas	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan bangsa. Melalui pendidikan, kualitas sumber daya manusia dapat ditingkatkan sehingga mampu beradaptasi dan bersaing dalam era globalisasi yang semakin kompetitif. Dalam konteks pendidikan tinggi, mahasiswa sebagai bagian dari komunitas akademik dituntut untuk memiliki kemampuan berpikir kritis, analitis, dan inovatif. Salah satu faktor fundamental yang mendukung tercapainya kompetensi tersebut adalah budaya literasi yang kuat, khususnya minat baca.

Minat baca merupakan kecenderungan individu untuk melakukan aktivitas membaca secara sukarela dan berkelanjutan karena adanya dorongan internal maupun eksternal. Minat baca tidak muncul secara instan, melainkan terbentuk melalui proses pembiasaan, lingkungan yang mendukung, serta tersedianya akses terhadap bahan bacaan yang memadai. Mahasiswa sebagai kelompok intelektual diharapkan memiliki tingkat minat baca yang tinggi karena aktivitas akademik seperti penyusunan makalah, penelitian, diskusi ilmiah, dan penulisan skripsi sangat bergantung pada kemampuan literasi.

Namun demikian, realitas menunjukkan bahwa minat baca masyarakat Indonesia, termasuk mahasiswa, masih menjadi perhatian serius. Berbagai survei literasi nasional menunjukkan bahwa budaya membaca belum menjadi kebiasaan yang mengakar kuat. Fenomena ini tentu menjadi tantangan

tersendiri bagi institusi pendidikan dan lembaga penyedia layanan informasi, termasuk perpustakaan. Jika mahasiswa memiliki minat baca yang rendah, maka proses pembelajaran akan cenderung bersifat pasif dan kurang mendalam.

Perpustakaan memiliki peran strategis sebagai pusat sumber belajar dan informasi. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan ditegaskan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi dalam rangka meningkatkan kecerdasan bangsa. Perpustakaan tidak hanya menjadi tempat penyimpanan buku, tetapi juga menjadi ruang interaksi intelektual, pusat pengembangan literasi, serta sarana pembelajaran sepanjang hayat.

Sebagai lembaga pelayanan publik di bidang literasi, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan kualitas pendidikan di daerah. Instansi ini bertanggung jawab dalam menyediakan koleksi bahan pustaka, mengelola arsip daerah, memberikan layanan sirkulasi, referensi, serta menyediakan fasilitas ruang baca yang nyaman bagi masyarakat, termasuk mahasiswa. Keberadaan perpustakaan daerah menjadi alternatif penting bagi mahasiswa yang membutuhkan sumber referensi tambahan di luar perpustakaan kampus.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci yang menentukan kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna. Jika pelayanan yang diberikan cepat, ramah, responsif, serta didukung oleh fasilitas yang memadai, maka pengguna akan

merasa puas dan memiliki kecenderungan untuk kembali memanfaatkan layanan tersebut. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang ramah, atau prosedur yang rumit dapat menimbulkan persepsi negatif yang berdampak pada rendahnya minat kunjung.

Kualitas pelayanan perpustakaan tidak hanya mencakup kelengkapan koleksi, tetapi juga meliputi profesionalisme pustakawan, kemudahan akses informasi, kenyamanan ruang baca, ketersediaan teknologi informasi, serta sistem administrasi yang efisien. Dalam teori manajemen pelayanan, terdapat beberapa dimensi yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, antara lain keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Kelima dimensi tersebut dapat menjadi indikator dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan perpustakaan mampu memberikan pengalaman positif kepada pengguna.

Di era digital saat ini, perpustakaan menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Perkembangan teknologi informasi memudahkan mahasiswa untuk memperoleh informasi melalui internet, jurnal daring, dan berbagai platform digital lainnya. Hal ini menyebabkan perubahan pola perilaku mahasiswa dalam mencari sumber informasi. Jika perpustakaan tidak mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna, maka perannya sebagai pusat literasi dapat tergerus. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar perpustakaan tetap relevan dan diminati.

Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai salah satu daerah di Provinsi Kalimantan Selatan memiliki komitmen dalam meningkatkan indeks literasi

masyarakat. Dalam upaya tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara berperan sebagai fasilitator penyedia layanan informasi dan literasi. Meskipun demikian, berdasarkan pengamatan awal terdapat permasalahan yaitu:

1. Rendahnya tingkat kunjungan dan pemanfaatan layanan oleh mahasiswa dimana belum optimalnya tingkat kunjungan mahasiswa ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Meskipun perpustakaan daerah telah menyediakan berbagai koleksi buku dan fasilitas layanan, masih terdapat kecenderungan mahasiswa lebih memilih mencari referensi melalui internet atau sumber digital yang lebih praktis dan instan. Hal ini menunjukkan adanya kemungkinan bahwa layanan perpustakaan belum sepenuhnya mampu menarik minat mahasiswa untuk datang dan memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Rendahnya frekuensi kunjungan tersebut dapat berdampak pada kurang optimalnya peran perpustakaan sebagai pusat sumber belajar, dan ini terlihat dari tabel 1.1 kunjungan mahasiswa pada 3 bulan terakhir:

Tabel 1.1
Kunjungan Mahasiswa

Kategori	Persentase
Tidak Pernah Berkunjung	45%
1-2 kali per triwulan	35%
1-2 kali per triwulan	15%
Rutin (mingguan)	5%

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, 2026

2. Persepsi yang kurang optimal terhadap kualitas pelayanan yang mana beberapa aspek yang sering menjadi perhatian pengguna meliputi kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kemudahan prosedur peminjaman dan pengembalian buku, serta kejelasan informasi yang diberikan. Apabila mahasiswa merasakan bahwa pelayanan kurang responsif, prosedur administrasi berbelit, atau fasilitas belum memadai, maka hal tersebut dapat menimbulkan persepsi negatif. Persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan berpotensi menurunkan minat mahasiswa untuk kembali berkunjung dan memanfaatkan koleksi yang tersedia, hal ini terlihat dari keluhan atau kritik dari pemustaka dan terlihat dari tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Keluhan yang Sering Muncul

Permasalahan	Persentase Responden
Prosedur peminjaman berbelit	40%
Informasi layanan kurang jelas	35%
Pelayanan kurang cepat	30%
Fasilitas kurang nyaman	28%
Petugas kurang responsif	22%

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, 2026

3. Perubahan pola akses informasi di era digital dimana perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola perilaku mahasiswa dalam mencari dan mengakses informasi. Mahasiswa kini cenderung memanfaatkan mesin pencari, jurnal online, dan media digital lainnya karena dianggap lebih cepat dan mudah diakses dibandingkan harus datang langsung ke perpustakaan. Jika perpustakaan daerah tidak mampu

beradaptasi dengan perkembangan teknologi, misalnya melalui penyediaan katalog online, koleksi digital, atau sistem layanan berbasis teknologi informasi, maka mahasiswa akan semakin jarang memanfaatkan layanan perpustakaan secara langsung.

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Fandy Tjiptono (2017:188), Kualitas layanan (X) menyebutkan:

1. *Reliability* (Realibilitas)
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Empati)
5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Sabarti Akhadiah (2017:25) mengemukakan secara umum tujuan membaca (Y) dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Membaca untuk mendapatkan informasi.
2. Membaca dengan tujuan agar citra dirinya meningkat.
3. Membaca untuk melepaskan diri dari kenyataan

4. Membaca untuk tujuan rekreatif
5. Membaca tanpa tujuan apa-apa

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
 - b. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Manfaat penelitian
 - a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam rangka Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. A Muhammad Ridho Muttaqin Haryu. 2024. Yang berjudul “Pengaruh Kinerja Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dan Implikasinya Terhadap Minat Baca Masyarakat Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah. 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

2. Hetti Debora Hutajulu. 2025. Yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa Di Smk Swasta Hkbp Sidikalang Tahun 2024/2025. Manajemen Pendidikan Kristen, Institut Agama Kristen Negeri Tarutung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat baca siswa di SMK Swasta HKBP Sidikalang Tahun 2024/2025. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif inferensial. Populasi adalah seluruh siswa/i SMK Swasta HKBP Sidikalang Tahun Pembelajaran 2024/2025 yang berjumlah 778 orang dan ditetapkan sampel 10% dari populasisebanyak 78 orang menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan dengan angket tertutup sebanyak 40item. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antarpengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat baca siswa di SMK Swasta HKBP Sidikalang Tahun 2024/2025. Dibuktikan melalui analisa data berikut ini: 1) Uji persyaratan

analisis: a) Hasil uji koefisien korelasi diperoleh nilai $r_{xy} = 0,582 > 0,219$ dengan demikian diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel X dengan variabel Y. b) Uji signifikan koefisien korelasi diperoleh nilai $t_{hitung} = 6,240 > t_{tabel} = 1,665$ dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y. 2) Uji pengaruh: a) Uji persamaan regresi, diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 19,107 + 0,482X$. b) Uji hipotesis dengan menggunakan uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $38,943 > 4,00$. Dengan demikian H_0 diterima dan H_0 ditolak. 3) Uji koefisien determinasi regresi (r^2) = 33,9%. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa 33,9% kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh terhadap minat baca siswa di SMK Swasta HKBP Sidikalang Tahun 2024/2025.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau

prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan

tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan

memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Selaras dengan pendapat diatas, Undang-Undang Dasar Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan Undang-Undang Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Rahman Mulyawan (2016:33) adalah sebagai “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan PerUndang-undangan”.

Departemen Dalam Negeri dalam Rahman Mulyawan (2016:33) adalah suatu “Proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Menurut Monir dalam Pasolong (2018:128), mengatakan pelayanan adalah “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara

langsung”. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2018:128) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2017:22) menyatakan bahwa: “pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Menurut Hayat (2017:22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya ”Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena

komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Kualitas menurut Fandy Tjipto dalam buku Pasolong (2018:152) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau ketentuan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
4. Bebas dari kerusakan.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
7. Sesuatu yang biasa membahagiakan pelanggan.

c. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Ratminto dan Winarsih (2017:22) diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip Kesederhanaan, artinya

prosedur pelayanan publik harus tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- 1) Kejelasan, artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus jelas.
- 2) Kepastian Waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 3) Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 4) Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 5) Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 6) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 7) Kemudahan Akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ihklas.

Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

d. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran

yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen. Dalam Sinambela (2019: 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- 1) Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- 5) Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Di Indonesia sendiri ditetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:
 - a) Prosedur pelayanan;
 - b) Waktu Penyelesaian
 - c) Biaya Pelayanan
 - d) Produk Pelayanan;
 - e) Sarana dan Prasarana
 - f) Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan;
- 3) Prosedur pelayanan;
- 4) Waktu Penyelesaian;
- 5) Biaya Pelayanan;

- 6) Produk Pelayanan;
- 7) Sarana dan Prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan extern;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik.

Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik.

2. Minat Baca Belajar

a. Pengertian

Secara sederhana minat berarti kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. Minat dipahami dan dipakai oleh orang selama ini dapat mempengaruhi

kualitas hasil belajar siswa. Dalam hal ini tentu saja seseorang yang menaruh minat pada suatu bidang akan lebih mudah mempelajari bidang tersebut. Sekalipun seseorang itu mampu mempelajari sesuatu, tetapi bila tidak mempunyai minat ia tidak akan bisa mengikuti proses belajar.

Minat anak dapat timbul dari berbagai sumber antara lain perkembangan instink, fungsi-fungsi intelektual, pengaruh lingkungan, pengalaman, kebiasaan dan pendidikan. Oleh karena itu minat seseorang harus dibina dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang diinginkan, khususnya dalam pembelajaran.

Untuk meningkatkan minat seseorang, para ahli pendidikan berpendapat bahwa cara yang paling efektif untuk meningkatkan minat adalah dengan memanfaatkan minat yang telah ada pada siswa. Misalnya siswa berminat dengan balap mobil, sebelum mengajarkan materi percepatan perlu menceritakan sedikit mengenai balap mobil yang sedang berlangsung, baru sedikit demi sedikit diarahkan ke materi pelajaran yang sesungguhnya. Selain itu juga dapat dengan membentuk minat-minat baru yaitu dengan memberi informasi kepada siswa tentang hubungan suatu bahan pengajaran.

Dari berbagai teori yang dipaparkan di atas dapat dipahami bahwa minat pada dasarnya merupakan salah satu aspek pendorong dalam diri seseorang dalam mewujudkan keinginan atau kebutuhan. Minat harus diwujudkan dalam bentuk berbagai usaha agar tujuan yang dimaksud dapat tercapai.

Selanjutnya, secara umum pengertian membaca dapat disimpulkan bahwa membaca merupakan aktifitas kompleks yang mencakup fisik dan mental. Aktifitas fisik yang terkait dengan membaca adalah gerak mata dan ketajaman penglihatan. Aktifitas mental mencakup ingatan dan pemahaman.

Sabarti Akhadiyah (2017:25) mengemukakan secara umum tujuan membaca dapat dibedakan sebagai berikut:

- 1) Membaca untuk mendapatkan informasi. Informasi yang dimaksud disini mencakup informasi bisa tentang fakta dan kejadian sehari-hari sampai informasi tingkat tinggi tentang teori-teori serta penemuan dan temuan ilmiah yang canggih. Tujuan ini mungkin berkaitan dengan keinginan pembaca untuk mengembangkan diri,
- 2) Membaca dengan tujuan agar citra dirinya meningkat. Mereka ini mungkin membaca karya para penulis kenamaan, bukan karena berminat terhadap karya tersebut melainkan agar orang memberikan nilai positif terhadap diri mereka. Tentu saja kegiatan membaca bagi orang-orang semacam ini sama sekali tidak merupakan kebiasaannya, tetapi hanya dilakukan sekali-sekali di depan orang lain.
- 3) Membaca untuk melepaskan diri dari kenyataan, misalnya pada saat ia merasa jenuh, sedih bahkan putus asa. Dalam hal ini membaca dapat merupakan sublimasi atau penyaluran yang positif, apalagi jika bacaan yang dipilihnya adalah bacaan yang bermanfaat yang sesuai dengan situasi yang dihadapinya.

- 4) Membaca untuk tujuan rekreatif, untuk mendapatkan kesenangan atau hiburan, seperti halnya menonton film atau bertamasya. Bacaan yang dipilih untuk tujuan ini ialah bacaan-bacaan ringan atau sejenis bacaan yang disukainya, misalnya cerita tentang cinta, detektif, petualangan, dan sebagainya.
- 5) Membaca tanpa tujuan apa-apa, hanya karena iseng, tidak tahu apa yang akan dilakukan; jadi, hanya sekedar untuk merintang waktu. Dalam situasi iseng itu, orang tidak memilih atau menentukan bacaan; apa saja dibaca iklan, serta cerita pendek, berita keluarga, lelucon pendek, dan sebagainya. Kegiatan membaca seperti ini tentu lebih baik dilakukan daripada pekerjaan iseng yang merusak atau bersifat negative.
- 6) Tujuan membaca yang tinggi ialah untuk mencari bilai-nilai keindahan atau pengalaman estetis dan nilai-nilai kehidupan lainnya. Dalam hal ini bacaan yang dipilih ialah karya bernilai sastra.

Membaca merupakan hal penting bagi manusia. Dengan membaca, seseorang dapat merangsang otaknya untuk berpikir kreatif dan sistematis, memperluas dan memperkaya wawasan, serta membentuk kepribadian yang unggul dan kompetitif.

b. Ciri-Ciri Minat Baca

Menurut Hurlock yang dikutip oleh Galuh Wicaksana (2019:36-37) ciri-ciri pertumbuhan dan perkembangan minat pada anak sebagai berikut:

- 1) Minat tumbuh bersama dengan perkembangan fisik dan mental

- 2) Minat tergantung pada kesiapan dan kematangan anak
- 3) Minat bergantung pada kesempatan belajar
- 4) Pengaruh budaya

Minat berkaitan dengan emosional

Menurut Syaiful Rijal yang dikutip oleh Zaen (2017:16) mengemukakan bahwa seorang anak yang mempunyai minat baca tinggi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Senantiasa berkeinginan untuk membaca
- 2) Senantiasa bersemangat saat membaca
- 3) Mempunyai kebiasaan dan kontinuitas dalam membaca
- 4) Memanfaatkan setiap peluang waktu dengan membaca
- 5) Memiliki buku bacaan
- 6) Mencari bahan bacaan, baik di perpustakaan maupun ditempat lain
- 7) Memiliki tujuan ketika membaca
- 8) Mencatat atau menandai hal penting dalam membaca
- 9) Memiliki kesadaran bahwa membaca berarti telah belajar
- 10) Mendiskusikan hasil bacaan

c. Tujuan Membaca

Sabarti Akhadiyah, mengemukakan secara umum tujuan membaca dapat dibedakan sebagai berikut:

- 1) Membaca untuk mendapatkan informasi. Informasi yang dimaksud disini mencakup informasi bisa tentang fakta dan kejadian sehari-hari sampai informasi tingkat tinggi tentang teori-teori serta

- penemuan dan temuan ilmiah yang canggih. Tujuan ini mungkin berkaitan dengan keinginan pembaca untuk mengembangkan diri,
- 2) Membaca dengan tujuan agar citra dirinya meningkat. Mereka ini mungkin membaca karya para penulis kenamaan, bukan karena berminat terhadap karya tersebut melainkan agar orang memberikan nilai positif terhadap diri mereka. Tentu saja kegiatan membaca bagi orang-orang semacam ini sama sekali tidak merupakan kebiasaannya, tetapi hanya dilakukan sekali-sekali di depan orang lain.
 - 3) Membaca untuk melepaskan diri dari kenyataan, misalnya pada saat ia merasa jenuh, sedih bahkan putus asa. Dalam hal ini membaca dapat merupakan sublimasi atau penyaluran yang positif, apalagi jika bacaan yang dipilihnya adalah bacaan yang bermanfaat.
 - 4) Membaca untuk tujuan rekreatif, untuk mendapatkan kesenangan atau hiburan, seperti halnya menonton film atau bertamasya. Bacaan yang dipilih untuk tujuan ini ialah bacaan-bacaan ringan atau sejenis bacaan yang disukainya, misalnya cerita tentang cinta, detektif, petualangan, dan sebagainya.
 - 5) Membaca tanpa tujuan apa-apa, hanya karena iseng, tidak tahu apa yang akan dilakukan; jadi, hanya sekedar untuk merintang waktu. Dalam situasi iseng itu, orang tidak memilih atau menentukan bacaan; apa saja dibaca: iklan, serta cerita pendek, berita keluarga, lelucon pendek, dan sebagainya.

- 6) Tujuan membaca yang tinggi ialah untuk mencari bilai-nilai keindahan atau pengalaman estetis dan nilai-nilai kehidupan lainnya. Dalam hal ini bacaan yang dipilih ialah karya bernilai sastra.

Henry Guntur Tarigan mengatakan bahwa tujuan utama dalam membaca adalah untuk mencari serta memperoleh informasi, mencakup isi, memahami makna bacaan. Makna atau arti (*meaning*) erat sekali berhubungan dengan maksud tujuan atau intensif kita dalam membaca. Dwi Sunar Prasetyono mengemukakan bahwa ada 3 tujuan membaca secara umum, yaitu:

- 1) Membaca sebagai suatu kesenangan dan tidak melibatkan proses pemikiran yang rumit. Aktivitas ini biasanya dilakukan untuk mengisi waktu senggang. Contohnya, membaca novel, komik, atau majalah,
- 2) Membaca untuk meningkatkan pengetahuan dan informasi. Contohnya, membaca buku pelajaran atau buku ilmiah, dan
- 3) Membaca untuk dapat melakukan suatu pekerjaan atau profesi. Contohnya, membaca buku keterampilan teknis yang praktis atau buku ilmiah populer.

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Baca Belajar

Harris dan Sipay bahwa minat baca dipengaruhi oleh dua golongan yaitu golongan faktor personal dan golongan faktor institusional.

- 1) Faktor personal adalah faktor yang berasal dari dalam diri anak itu sendiri meliputi: usia, jenis kelamin, intelegensi, kemampuan membaca, sikap, kebutuhan psikologis, dan
- 2) Faktor institusional yaitu faktor yang berasal dari luar individu itu sendiri yang meliputi: tersedianya buku-buku, status sosial ekonomi, pengaruh orang tua, teman sebaya dan guru.

e. Indikator Minat Baca

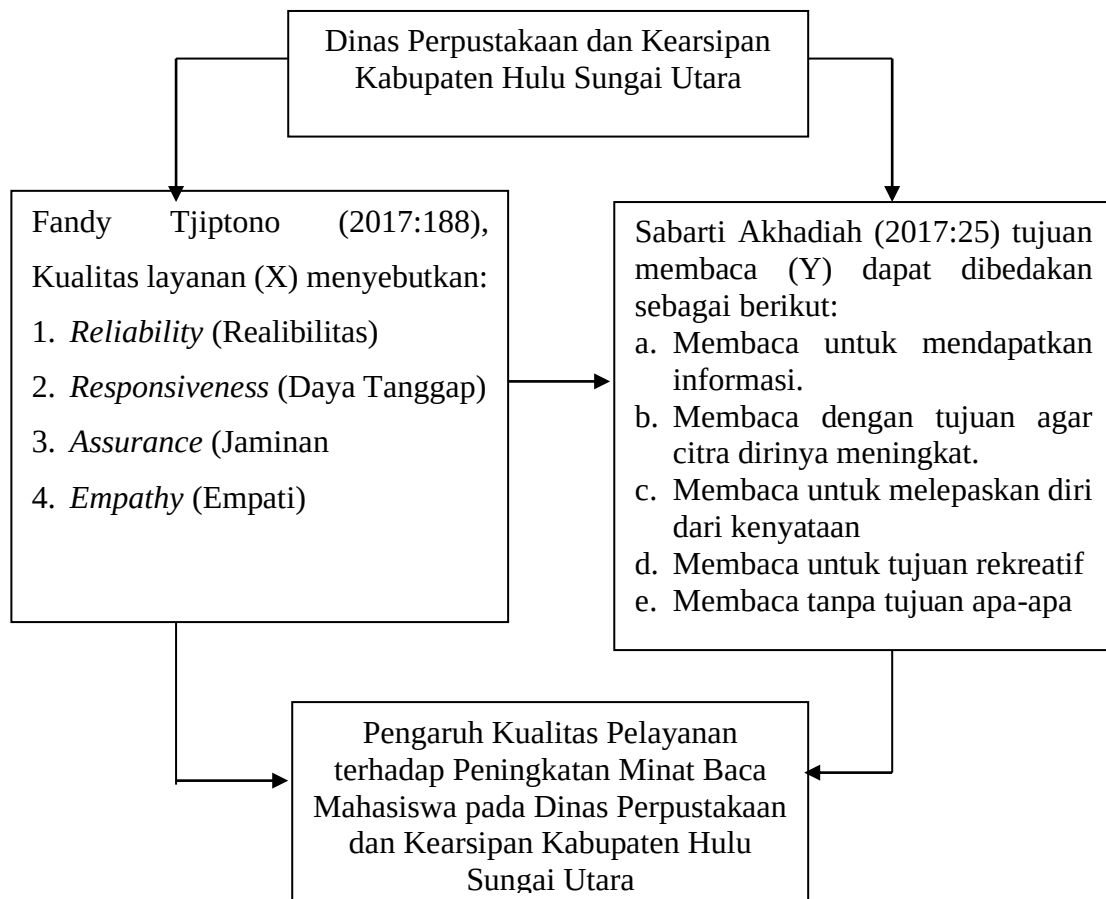
Menurut Burs dan Lowe dalam Nenden Sundari (2016:25) terdapat empat aspek dalam penilaian minat baca:

- 1) Kebutuhan Terhadap Bacaan yang ditandai dengan siswa memiliki buku bacaan dirumah, ada buku favorit yang dibaca ketika berkunjung ke perpustakaan.
- 2) Tindakan untuk membaca yang ditandai dengan siswa membeli buku bacaan, kunjungan siswa ke perpustakaan sekolah.
- 3) Keinginan untuk membaca yang ditandai dengan aktivitas membaca diluar kelas, membaca sebagai salah satu hobi.
- 4) Menindak lanjuti apa yang dibaca ditandai dengan membuat ringkasan hasil buku bacaan yang telah dibaca.

C. Kerangka Pikir

Mengingat pentingnya Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara peneliti peneliti membatasi masalah oleh teori. Adapun kerangka pemikiran tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Sumber : Diolah Peneliti, 2025

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian pada halaman sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara (H_a).
2. Tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara (H_o).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penulis dalam penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No.43, Murung Sari, Kec. Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71417.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pemahaman yang muncul dikalangan pengembang penelitian kuantitatif adalah peneliti dapat dengan sengaja mengadakan perubahan terhadap dunia sekitar dengan melakukan eksperimen.

Tujuan penelitian lebih diarahkan untuk menunjukkan hubungan antar variable, memverifikasi teori, melakukan prediksi, dan generalisasi. Teori-teori yang diajukan dijadikan sebagai standar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah gejala yang terjadi, dan disinilah muncul istilah kebenaran etik, sebuah kebenaran berdasarka pada teori yang diajukan peneliti. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, dan membangun fakta, menunjukkan gabungan antarvariabel, memberikan deskripsi statistic, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus

terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfokus pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017: 8) yaitu: “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Secara umum, Populasi diartikan sebagai seluruh anggota kelompok yang sudah ditentukan karakteristiknya dengan jelas, baik itu kelompok orang, objek, atau kejadian. Menurut Sugiyono (2017:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan

sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan Masyarakat yang sebanyak 50 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Total Sampling*. *Total Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi, dimana populasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan Masyarakat sebanyak 50 orang. Jadi sampel adalah sebagian dari keseluruhan obyek atau subyek penelitian yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Pemilihan dan pengambilan sampel merupakan hak yang sangat penting dalam penelitian. Berdasarkan pendapat tersebut maka peneliti mengambil sampel 50 orang.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2017:38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut:

1. Fandy Tjiptono (2017:188), Kualitas layanan (X) menyebutkan:

- a. *Reliability* (Realibilitas)
 - b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 - c. *Assurance* (Jaminan)
 - d. *Empathy* (Empati)
 - e. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. Sabarti Akhadiyah (2017:25) mengemukakan secara umum tujuan membaca (Y) dapat dibedakan sebagai berikut:
- a. Membaca untuk mendapatkan informasi.
 - b. Membaca dengan tujuan agar citra dirinya meningkat.
 - c. Membaca untuk melepaskan diri dari kenyataan
 - d. Membaca untuk tujuan rekreatif
 - e. Membaca tanpa tujuan apa-apa

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Sugiyono (2017:92) menyatakan bahwa “Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Variabel (X) Fandy Tjiptono	1. <i>Reliability</i> (Realibilitas)	a. Dijanjikan b. DIandalkan penghasilan

(2017:188), Kualitas layanan		c. Penyampaian d. Benar
	2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Menginformasikan b. Kepastian waktu c. Kesiadaan
	3. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Rasa Percaya b. Merasa aman c. Konsisten
	4. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Memberikan Perhatian b. Mengutamakan Kepentingan
	5. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	a. Fasilitas dalam Pemberi pelayanan b. Berpenampilan rapi
Variabel (Y) Sabarti Akhadiyah (2017:25) Peningkatan Minat Baca	a. Membaca untuk mendapatkan informasi	a. Membaca untuk menambah pengetahuan baru b. Membaca untuk menyelesaikan tugas kuliah c. Membaca untuk memahami materi perkuliahan
	b. Membaca dengan tujuan agar citra dirinya meningkat	a. Membaca agar dianggap berwawasan luas b. Membaca buku populer atau ilmiah untuk prestise c. Membaca agar terlihat intelektual di lingkungan sosial
	d. Membaca untuk melepaskan diri dari kenyataan	a. Membaca untuk menenangkan pikiran b. Membaca untuk mengisi waktu luang saat bosan
	4. Membaca untuk tujuan rekreatif	a. Membaca untuk hiburan b. Membaca novel, komik, atau bacaan ringan

		c. Membaca untuk mengisi waktu santai
	5. Membaca tanpa tujuan apa-apa	a. Membaca secara spontan tanpa rencana b. Membaca sekadar mengisi waktu c. Membaca apa saja yang tersedia

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam melakukan penelitian atau proyek. Data yang valid dan terpercaya menjadi dasar yang kuat dalam membuat keputusan dan kesimpulan yang akurat. Namun, pengumpulan data bukanlah hal yang mudah dilakukan karena terdapat banyak teknik yang dapat digunakan dan setiap teknik memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing.

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017:217) sebagai berikut :

1. Metode Observasi (Pengamatan)

Metode observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung

2. Metode Angket (Kuesioner)

Metode angket atau kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarkan kepada responden (orang-orang yang menjawab atas pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian), terutama pada penelitian survei. Dalam hal ini penulis membuat pertanyaan-pertanyaan tertulis kemudian dijawab oleh responden/sampling. Dan bentuk angketnya adalah angket tertutup, yaitu angket yang soal-soalnya menggunakan teknik pilihan ganda atau sudah

ada pilihan jawaban, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang dikehendaki.

3. Metode Dokumenter

Metode dokumenter adalah alat pengumpulan datanya disebut form pencatatan dokumen, dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen yang tersedia.

H. Teknik Penentuan Skor

Untuk menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka peneliti membutuhkan teknik penentuan skor. Teknik penentuan skor yang digunakan dengan Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang variabel penelitian. Dalam penelitian ini akan digunakan lima tipe alternatif jawaban yaitu sebagai berikut :

1. Untuk pilihan jawaban Sangat Setuju SS diberi skor 5
2. Untuk pilihan jawaban Setuju S diberi skor 4
3. Untuk pilihan jawaban Netral N diberi skor 3
4. Untuk pilihan jawaban Tidak Setuju TS diberi skor 2
5. Untuk pilihan jawaban Sangat Tidak Setuju STS diberi skor 1

Untuk mengetahui kategori dari jawaban masing-masing variabel tersebut akan ditentukan dengan skala interval sebagai berikut : $\text{Interval} = \text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}$ banyak bilangan $\text{Interval} = 5 - 1$ $5 = 0,75$ Interval 0,75 dan dibulatkan menjadi 0,8 Dengan interval 0,8 maka kategori jawaban responden masing-masing variabel dapat diklasifikan sebagai berikut:

1. Skor untuk kategori sangat baik : 4,21 – 5,00
2. Skor untuk kategori baik : 3,41 – 4,20
3. Skor untuk kategori cukup : 2,61 – 3,40
4. Skor untuk kategori kurang : 1,81 – 2,60
5. Skor untuk kategori sangat kurang : 1,00 – 1,80

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51).

Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Di dalam menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan valid.

2. Uji reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:45) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak.

Dalam mencari reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan teknis Cronbach Alpha untuk menguji reliabilitas, alat ukur yaitu

kompleksitas tugas, tekanan ketaatan, pengetahuan auditor serta audit judgment. Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghozali (2018:46), yaitu jika koefisien Cronbach Alpha $> 0,60$ maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien Cronbach Alpha $< 0,60$ maka pertanyaan dinyatakan tidak andal. Perhitungan reliabilitas formulasi Cronbach Alpha ini dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS 25. Jika dibuat dalam bentuk tabel maka akan menjadi seperti berikut:

Tabel 3.2
Tingkat Reliabilitas

Koefisien Reliabilitas	Kriteria
$> 0,9$	Sangat Reliabel
$0,7 - 0,9$	Reliabel
$0,4 - 0,7$	Cukup Reliabel
$0,2 - 0,4$	Kurang Reliabel
$< 0,2$	Tidak Reliabel

Sumber: Imam Ghozali (2018)

J. Teknik Analisa Data

1. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2018:179) uji parsial (t test) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji parsial dalam data penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,01. Dengan tingkat signifikansi 1% maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a. Bila nilai signifikan $< 0,01$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Bila nilai signifikansi $> 0,01$ dan $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (Uji R^2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan. Menurut Ghazali (2018:179) koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil mengandung arti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas. Namun jika nilainya mendekati satu, maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal. Distribusi normal adalah distribusi simetris dengan modus, mean dan median berada dipusat (Nuryadi dan Astuti, 2018).

Untuk uji normalitas, beberapa metode yang umum digunakan adalah Uji Kolmogorov-Smirnov. Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk menguji apakah data sampel mengikuti distribusi normal atau tidak. Umumnya digunakan untuk data dengan ukuran sampel yang besar (lebih dari 50). Kurang sensitif terhadap data berukuran kecil dan tersedia dalam berbagai perangkat lunak statistik seperti SPSS dan R.

4. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Cara pengujiannya dengan Uji Glejser. Pengujian dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolute residual. Residual adalah selisih antara nilai variabel X dengan nilai variabel Y yang diprediksi, dan absolut adalah nilai mutlaknya (nilai positif semua). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

5. Uji Linearitas

Uji linieritas merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji linieritas diperlukan untuk melihat bentuk hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) adalah linier. (Ghozali, 2018) menyatakan bahwa uji linearitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah informasi model yang digunakan sudah benar atau belum. Apakah fungsi yang digunakan dalam studi empiris harus linier, kuadrat, atau kubik. Pada penelitian ini peneliti menggunakan program SPSS dengan melihat tabel ANOVA atau sering disebut dengan uji linieritas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Akhadiah, S. (2017). *Pembelajaran membaca*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- A Muhammad Ridho Muttaqin Haryu. 2024. Yang berjudul “Pengaruh Kinerja Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dan Implikasinya Terhadap Minat Baca Masyarakat Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
- Hetti Debora Hutajulu. 2025. Yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa Di Smk Swasta Hkbp Sidikalang Tahun 2024/2025. Manajemen Pendidikan Kristen, Institut Agama Kristen Negeri Tarutung
- Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hurlock, E. B. (2019). *Psikologi perkembangan*. Jakarta: Erlika.
- Mukaron, & Laksana. (2016). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pasolong, H. (2018). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2017). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tarigan, H. G. (2018). *Membaca sebagai suatu keterampilan berbahasa*. Bandung: Angkasa.
- Tjiptono, F. (2017). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Arianto, N. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Ardane, I. K. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Denpasar: Udayana Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Norhayati. (2025). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum pada UPTD Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan*. Skripsi. STIA Amuntai.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2017). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Wijaya, T. (2016). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Wahyuni, T. (2020). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Umum Puskesmas Mergangsan Kota Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.