

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa skripsi terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis:

1. Nurul Azizah Dede (2022) Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Dalam Penelitian yang berjudul **“Analisis Pelayanan Perpustakaan Sekolah Terhadap Minat Baca Peserta Didik Di SMP Negeri 3 Towuti Luwu Timur”**. Penelitian ini membahas analisis pelayanan perpustakaan sekolah terhadap minat baca peserta didik di SMP Negeri 3 Towuti Luwu Timur. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pelayanan perpustakaan. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan minat baca peserta didik di SMP Negeri 3 Towuti. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan metode deskriptif yaitu mencari fakta tentang fenomena-fenomena yang akan diteliti di dalam suatu masyarakat atau kelompok-kelompok tertentu. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data terdiri dari data sekunder dan data primer. Instrumen penelitian yang digunakan berupa alat perekam, alat tulis, dan dokumentasi. Sumber informasi yaitu kepala perpustakaan, kepala sekolah, staf perpustakaan dan siswa. Teknik analisis data yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan

bahwa pelayanan perpustakaan sudah baik untuk ukuran sekolah itu sendiri dan upaya dalam meningkatkan minat baca peserta didik dengan memperkenalkan buku-buku baru, mensosialisasikan pentingnya membaca, mengadakan lomba membaca seperti membaca novel dan lomba puisi sekolah agar siswa tetap giat membaca dan tertarik untuk datang ke perpustakaan. Dan sebelum melakukan pembelajaran biasakan siswa untuk membaca buku terlebih dahulu agar budaya membaca menjadi kebiasaan bagi siswa.

2. **Noor Azmi (2023) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Program Studi Administrasi Publik.** Dalam Penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barito Timur”**. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barito Timur. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung serta mendorong minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan perpustakaan sebagai sumber informasi dan pengetahuan. Fokus penelitian ini mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari kepala perpustakaan, pustakawan, staf pelayanan, dan pengunjung perpustakaan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan

kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barito Timur secara umum sudah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari tersedianya fasilitas pelayanan, keramahan petugas, serta kecepatan dalam membantu kebutuhan pengunjung. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan koleksi buku yang belum sepenuhnya *up-to-date*, sarana prasarana yang perlu ditingkatkan, serta pemanfaatan teknologi layanan digital yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan fasilitas, penambahan koleksi, dan pengembangan layanan berbasis teknologi agar kualitas pelayanan perpustakaan semakin baik.

- 3. Inganatul Khasanah (2024) Sekolah Tinggi Agama Islam Nahdlatul Ulama (STAINU) Pacitan.** Dalam Penelitian yang berjudul **“Pelayanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan minat Baca Siswa Di SMA Negeri 1 Tegalombo”**. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh minat baca siswa yang sangat memprihatinkan saat ini. Minat baca siswa yang rendah berimplikasi pada kualitas lulusan. Sebagai upaya inovatif atas masalah rendahnya minat baca siswa, SMA Negeri 1 Tegalombo sebagai satu-satunya sekolah tingkat menengah di Kecamatan Tegalombo Pacitan berinisiatif meningkatkannya melalui peningkatan pelayanan perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila didukung dengan manajemen yang memadai, sehingga seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah dicanangkan. Penelitian ini bertujuan: 1) Menganalisis kebijakan pelayanan perpustakaan dalam

meningkatkan minat baca siswa; 2) menganalisis pelaksanaan kebijakan pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan minat baca; dan 3) menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat kebijakan pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan minat baca siswa terhadap minat baca siswa di SMA Negeri 1 Tegalombo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Pengumpulan data penelitian melalui observasi partisipasi dan wawancara mendalam. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Upaya yang dilakukan SMA Negeri 1 Tegalombo untuk meningkatkan minat baca siswanya adalah melalui berbagai kebijakan, di antaranya dengan melakukan promosi perpustakaan, melakukan kerjasama dengan guru mata pelajaran, reading time, pojok baca, serta perpustakaan online (*Inside Lan*). Dengan adanya berbagai kebijakan tersebut, minat baca siswa semakin terlihat mengalami peningkatan. Minat baca itu pada dasarnya timbul dari hati nurani dari masing-masing individu. Akan tetapi, untuk memunculkan kesadaran tersebut sangat perlu bantuan dan motivasi dari berbagai pihak internal maupun eksternal. (2) Dalam rangka meningkatkan pelayanan dan minat baca siswa SMA Negeri 1 Tegalombo melaksanakan kebijakan-kebijakan, Pertama, dalam melakukan promosi perpustakaan menggunakan berbagai metode dan cara, agar dapat menarik siswa. Kedua, Kerjasama dengan guru mata pelajaran. Ketiga, (Pojok Baca) Sekolah menyediakan fasilitas berupa tempat-tempat baca di beberapa sudut sekolah. Keempat, *Reading Time*. Kelima, Perpustakaan

online (*Inside Lan*). (3) Kebijakan layanan perpustakaan di SMA Negeri 1 Tegalombo, dipengaruhi oleh berupa faktor pendukung dan penghambat baik secara Internalnya maupun eksternal.

Kebaruan penelitian ini terletak perbedaan lokasi dan waktu penelitian, yaitu dilakukan di perpustakaan SMPN 1 Paku, Kabupaten Barito Timur dengan strategi pelayanan yang aktual. Selain itu, penelitian ini menekankan pada analisis pelayanan perpustakaan sekolah menggunakan teori Zeithaml (dalam Harbani Pasolong, 2022:155) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar untuk menganalisis kualitas pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan minat baca siswa di SMP Negeri 1 Paku Kabupaten Barito Timur. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih menitikberatkan pada kualitas pelayanan atau upaya peningkatan minat baca secara terpisah, penelitian ini mengkaji hubungan kualitas pelayanan perpustakaan dengan peningkatan minat baca siswa serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi berupa analisis yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan perpustakaan sekolah dalam meningkatkan minat baca siswa.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Secara umum, pelayanan adalah serangkaian aktivitas atau proses pemberian jasa kepada pengguna untuk memenuhi kebutuhan, harapan,

dan kepuasan mereka secara cepat, tepat, dan ramah. Dalam konteks lembaga publik, pelayanan dipahami sebagai bentuk upaya organisasi dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat melalui layanan yang berkualitas, mudah diakses, efektif, dan akuntabel.

Pelayanan adalah proses pemberian jasa oleh organisasi kepada pengguna untuk memenuhi kebutuhan dan hak mereka melalui layanan yang efektif, mudah diakses, responsif, dan berorientasi pada kepuasan. Menurut Sri Yulianty Mozin, Syarifah Arkani, dan Siti Nurhaliza Labasir (2025), pelayanan adalah cerminan hubungan antara lembaga dengan masyarakat yang diukur melalui efektivitas, aksesibilitas, dan akuntabilitas birokrasi dalam memenuhi hak dasar pengguna layanan.

Menurut Adetya Iskandar dkk. (2023) dalam perspektif *New Public Service* menjelaskan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang menempatkan pengguna layanan sebagai warga negara yang harus dilayani secara partisipatif, responsif, dan berorientasi kepuasan. Kemudian, penelitian Umar, Juharni, dan Bahri (2025) menegaskan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan organisasi memberikan layanan yang andal, cepat tanggap, dan mampu menciptakan kepuasan masyarakat.

Pelayanan merupakan inti dari interaksi antara lembaga penyedia layanan dengan pengguna, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, harapan, dan hak-hak pengguna secara optimal. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan dipahami sebagai cerminan hubungan

antara instansi pemerintah dengan masyarakat, di mana kualitasnya diukur melalui efektivitas, aksesibilitas, dan akuntabilitas birokrasi.

b. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan proses pemberian jasa informasi kepada pemustaka melalui berbagai layanan seperti sirkulasi, referensi, dan layanan digital yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi secara cepat, tepat, dan memuaskan. Secara yuridis, pelayanan perpustakaan diatur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, khususnya pasal 14 yang menegaskan bahwa layanan perpustakaan harus dilakukan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka.

Pelayanan perpustakaan merupakan segala bentuk kegiatan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna (pemustaka) dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi secara cepat, tepat, dan akurat.

Menurut kajian Cantika Fitria Putri Fardi, Rully Khairul Anwar, Siti Chaerani Djen Amar, dan Evi Nursanti Rukmana (2024), pelayanan perpustakaan adalah seluruh bentuk layanan teknis dan layanan pengguna yang bertujuan memudahkan pemustaka dalam memperoleh informasi secara efektif dan efisien, baik melalui layanan ruang baca, sirkulasi, referensi, maupun OPAC.

Selanjutnya, Erlina Nur Azizah dan Nida Handayani (2024) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan tercermin dari kemampuan perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi pengguna

melalui aspek fasilitas, ketepatan layanan, daya tanggap pustakawan, dan kenyamanan pemustaka.

Menurut Novita Yuliani dan Rini Asmara (2025), pelayanan perpustakaan dipahami sebagai upaya perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka melalui layanan yang mudah diakses, relevan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Pelayanan publik dalam bidang pendidikan, khususnya perpustakaan sekolah, memiliki karakteristik yang berbeda dengan pelayanan barang komersial. Pelayanan ini bersifat *intangible* (tidak berwujud), di mana manfaatnya dirasakan melalui interaksi dan pengalaman pengguna. Efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan birokrasi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara partisipatif dan inklusif. Dalam konteks perpustakaan, kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh ketersediaan buku, melainkan juga oleh bagaimana informasi tersebut disampaikan dan kemudahan akses yang diberikan kepada siswa.

2. Perpustakaan Sekolah

a. Pengertian Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang mengelola koleksi bahan pustaka baik berupa buku maupun non-buku yang disusun secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Perpustakaan sekolah berfungsi sebagai sumber belajar yang mendukung proses

pendidikan serta membantu siswa dalam mengembangkan pengetahuan dan keterampilan.

Menurut Lasa Hs (2021), perpustakaan merupakan pusat sumber informasi yang menghimpun, mengolah, melestarikan, dan menyebarluaskan informasi kepada pemustaka. Definisi ini menekankan fungsi perpustakaan sebagai lembaga layanan informasi modern.

Menurut Sutarno NS (2020), perpustakaan adalah tempat yang menyediakan koleksi bahan pustaka yang dikelola secara sistematis agar mudah ditemukan dan dimanfaatkan pengguna.

Menurut Sulistyio-Basuki (masih banyak digunakan dalam penelitian terbaru), perpustakaan adalah ruang atau gedung yang digunakan untuk menyimpan berbagai koleksi pustaka yang disusun secara sistematis untuk kepentingan pembaca.

Perpustakaan sekolah pada hakikatnya bukan sekadar unit kerja yang mengelola koleksi buku, melainkan jantung dari aktivitas akademik di lembaga pendidikan. Sebagai laboratorium sumber belajar, perpustakaan sekolah memiliki peran krusial dalam menyediakan akses terhadap berbagai sumber informasi yang disusun secara sistematis untuk menunjang pencapaian tujuan kurikulum. Keberadaannya merupakan manifestasi dari tanggung jawab satuan pendidikan dalam menyediakan

sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran sesuai dengan amanat Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional.

b. Fungsi dan Tujuan Perpustakaan Sekolah

1) Fungsi Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan. Keberadaannya tidak hanya sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka, tetapi juga sebagai pusat sumber belajar yang berfungsi menunjang proses pembelajaran, meningkatkan literasi, dan menumbuhkan minat baca siswa. Dalam perkembangan pendidikan modern, perpustakaan sekolah memiliki fungsi yang semakin luas, termasuk sebagai pusat informasi dan layanan literasi digital.

Menurut Novita Yuliani (2022), perpustakaan sekolah berfungsi sebagai sarana edukatif yang mendukung kegiatan belajar siswa melalui penyediaan sumber informasi yang relevan dengan kebutuhan pembelajaran. Fungsi ini menunjukkan bahwa perpustakaan menjadi bagian integral dalam proses pendidikan di sekolah. Selain itu, Rini Asmara (2023) menjelaskan bahwa perpustakaan sekolah juga memiliki fungsi informatif, yaitu menyediakan berbagai informasi dan referensi yang dapat membantu siswa dan guru dalam kegiatan akademik.

Selanjutnya, menurut Sari dan Wijaya (2024), fungsi perpustakaan sekolah tidak hanya mencakup fungsi edukatif dan informatif, tetapi juga fungsi rekreatif dan pengembangan literasi. Fungsi rekreatif diwujudkan melalui penyediaan bahan bacaan yang menarik untuk menumbuhkan kebiasaan membaca, sedangkan fungsi pengembangan literasi diarahkan pada peningkatan kemampuan membaca, menulis, dan berpikir kritis siswa. Dalam kajian terbaru, Rahmawati (2025) menambahkan bahwa perpustakaan sekolah juga berfungsi sebagai pusat literasi digital yang membantu siswa memanfaatkan teknologi informasi secara efektif dan bertanggung jawab.

2) Tujuan Perpustakaan Sekolah

Adapun tujuan perpustakaan sekolah pada dasarnya adalah mendukung tercapainya tujuan pendidikan nasional melalui penyediaan sumber belajar yang memadai.

Menurut Novita Yuliani (2022), tujuan perpustakaan sekolah adalah meningkatkan minat baca siswa, membangun budaya literasi, dan mendorong kemandirian belajar. Sejalan dengan itu, Rini Asmara (2023) menyatakan bahwa perpustakaan bertujuan membantu peserta didik memperluas wawasan pengetahuan serta meningkatkan kualitas proses belajar.

Lebih lanjut, Sari dan Wijaya (2024) menegaskan bahwa tujuan perpustakaan sekolah juga mencakup pembentukan karakter siswa melalui budaya membaca, pengembangan keterampilan informasi, dan peningkatan mutu pendidikan. Sementara itu, Rahmawati (2025) memandang tujuan perpustakaan sekolah pada era digital diarahkan untuk menciptakan peserta didik yang literat, kritis, dan mampu mengakses informasi secara bijak.

Dengan demikian, fungsi dan tujuan perpustakaan sekolah tidak hanya terbatas sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi berkembang menjadi pusat layanan pendidikan, informasi, literasi, dan pembentukan karakter yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas belajar serta minat baca siswa.

3. Minat Baca

a. Pengertian Minat Baca

Secara umum, minat baca adalah kecenderungan atau dorongan dari dalam diri seseorang untuk melakukan kegiatan membaca dengan rasa senang, perhatian, dan kemauan sendiri secara berkelanjutan. Desak Putu Anom Janawati & Ni Nengah Selvi Riantini (2024). Minat baca merupakan keinginan dan ketertarikan siswa untuk membaca yang

ditunjukkan melalui perhatian, kesenangan, dan kebiasaan memanfaatkan bahan bacaan.

Erna Wulan Sari, dkk (2024) minat baca diartikan sebagai kemauan individu untuk terlibat dalam kegiatan membaca guna memperoleh informasi, pengetahuan, dan pengalaman belajar, baik melalui buku cetak maupun digital.

Fitri Yani dan Muhammad Khoirul Ritong (2022) Minat baca adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan aktivitas membaca secara berulang yang didasari rasa suka dan kebutuhan terhadap informasi.

Pelayanan yang berkualitas memiliki hubungan linier dengan peningkatan minat baca. Ketika perpustakaan mampu memberikan layanan yang responsif, nyaman, dan menyediakan koleksi yang mutakhir, siswa akan merasa dihargai dan termotivasi untuk berkunjung kembali. Sebaliknya, hambatan dalam pelayanan seperti petugas yang kurang komunikatif atau fasilitas yang tidak memadai akan menurunkan keinginan siswa untuk memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber belajar. Oleh karena itu, optimalisasi pelayanan merupakan instrumen strategis dalam membangun budaya literasi di lingkungan sekolah.

C. Kerangka Pemikiran

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana penting dalam mendukung proses pembelajaran dan meningkatkan minat baca siswa. Namun, rendahnya minat baca siswa menjadi permasalahan yang masih sering ditemukan, sehingga diperlukan strategi pelayanan perpustakaan yang efektif dan inovatif.

Pelayanan perpustakaan merupakan upaya yang dilakukan oleh pengelola perpustakaan dalam memberikan layanan yang mampu menarik minat siswa untuk membaca. Strategi ini dapat berupa penyediaan program literasi, inovasi layanan, serta pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan teori inovasi dari Everett Rogers yang menekankan pentingnya inovasi dalam meningkatkan daya tarik layanan.

Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat baca siswa. Menurut Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler (2022:155), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. **Tangibels:** Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. **Reliability:** Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. **Responsiveness:** Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. **Assurance:** Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. **Empathy:** sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi siswa dalam memanfaatkan perpustakaan.

Di sisi lain, minat baca siswa dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Menurut John T. Guthrie, minat baca berkaitan dengan motivasi dan keterlibatan siswa dalam aktivitas membaca. Lingkungan yang mendukung, seperti perpustakaan yang nyaman dan pelayanan yang baik, akan meningkatkan minat siswa untuk membaca.

Dengan demikian, pelayanan perpustakaan yang didukung oleh kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan minat baca siswa.

Hubungan antara strategi pelayanan dan minat baca siswa dalam penelitian ini dianalisis secara kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang terjadi di lapangan.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

