

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Salsabila Naqiyyah Melfan, 2021. Efektivitas Program Kegiatan Layanan Anak Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Deli Serdang. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan. Perpustakaan umum yang merupakan Lembaga Pendidikan yang ditujukan untuk masyarakat sebagai penyedia Informasi yang beragam, sesuai dengan kebutuhan ilmu pengetahuan seluruh lapisan masyarakat. Dengan adanya hal ini, artinya Perpustakaan memiliki peran yang sangat besar terhadap peningkatan minat baca. Adanya Program Pelayanan anak, yang tujuan untuk anak membuat anak akan lebih cepat mengalami pertumbuhan dan pengembangan kemampuan untuk berpikir dan memiliki wawasan yang luas. Tujuan penelitian ini, untuk mengetahui seberapa Efektif Program Pelayanan Anak yang ada di perpustakaan Daerah Kabupaten Deli Serdang. Metode Penelitian yang digunakan adalah dengan Penelitian Kualialitatif, yaitu mengumpulkan data Primer melalui hasil dari Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Dan data Sekunder yang berupa Tinjauan Pustaka yang bersumber dari Jurnal, Buku maupun Internet. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan Anak di Perpustakaan Daerah Kabupaten Deli Serdang Sudah Efektif, hal ini dilihat dari banyak nya pengunjung yang memadati ruangan anak setiap harinya, dan fasilitas yang

memadai. Tetapi, perlu adanya pengembangan sumber daya manusia di perpustakaan ini.

2. Lenny Mega Irhamna, 2020. Efektivitas Layanan Perpustakaan Keliling (Studi Kasus Pada Upt Peprustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar). Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Publik Program Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Malang. tujuan yang ingin dicapai untuk mendapatkan keakuratan data yang diperoleh. Secara dikotomis, dalam ilmu sosial dikenal dua jenis metode penelitian yaitu kuantitatif dan kualitatif. Dalam kegiatan pengumpulan data dibutuhkan suatu teknik tertentu yang disebut teknik pengumpulan data terdiri atas: (1) pengambilan sampel (*sampling*), (2) observasi (*observation*), (3) wawancara (*interviews*), dan (4) dokumen: kuesioner, catatan, jurnal, makalah, dan lainnya (*documents: questionnaires, diaries, journals, papers, and more*). Berdasarkan hasil analisis dan penyajian data yang telah dilakukan diperoleh beberapa kesimpulan bahwa: (1) Efektivitas pelayanan perpustakaan keliling masih rendah. Layanan yang diberikan oleh perpustakaan keliling belum maksimal. Dalam menerima layanan, yang dimaksudkan penerima layanan disini adalah masyarakat. Pelayanan perpustakaan keliling ini dapat dinikmati semua masyarakat. Tapi masih belum dapat dikatakan efektif. Pada kenyataannya masyarakat Kota Blitar belum bisa menikmati layanan ini, hanya beberapa wilayah saja yang bisa menikmati layanan perpustakaan keliling dan (2) Masyarakat merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan keliling Bung Karno karena masih ada beberapa faktor yang

dinilai masyarakat masih kurang yaitu lemahnya sistem, mekanisme dan prosedur perpustakaan keliling, produk pelayanan, sarana, prasarana dan fasilitas dan pengawasan keselamatan pelayanan serta faktor lain kurangnya bahan buku diantaranya buku cerita, buku pengetahuan, buku ensiklopedia, buku fiksi, buku agama, karya umum, novel dan masih kurangnya fasilitas yang membuat pembaca kurang nyaman diantaranya tidak disediakan tempat duduk untuk membaca.

B. Tinjauan Teoritis

1. Efektivitas

a. Pengertian

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Efektifitas umumnya di pandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Pada dasarnya efektifitas adalah tingkat pencapaian tugas sasaran organisasi yang di tetapkan. Efektifitas adalah seberapa baik pekerjaan yang di lakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat di artikan,

apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lainnya.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Menurut James L. Gibson dalam buku Herbani Pasolong (2018:4) Efektivitas adalah pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas.

Efektivitas menurut Kumorotomo (2016:362) adalah suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu pekerjaan tertentu dalam suatu organisasi.

Menurut Keban dalam buku Herbani Pasolong (2018:4) mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai.

Menurut SP. Siagian (2016:151) adalah tercapainya suatu sasaran yang telah ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber data tertentu yang dialokasikan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi tertentu.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya atau dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivasi-aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Jadi suatu kegiatan organisasi di katakan efektif apabila suatu kegiatan organisasi tersebut berjalan sesuai aturan atau berjalan sesuai target yang di tentukan oleh organisasi tersebut.

b. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga

menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Menurut SP. Siagian (2016:156) kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan.
- 4) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- 5) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya.
- 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Kriteria oleh Richard M. Steers (2017:55) dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

- 1) Produktivitas
Ketika suatu perusahaan mampu menghasilkan sesuatu untuk perusahaan dalam jumlah yang besar dan mendatangkan hasil atau manfaat bagi perusahaan. Dan juga bisa menghasilkan keuntungan yang besar bagi perusahaan.
- 2) Kemampuan adaptasi kerja
Ketika setiap unsur dalam perusahaan seperti karyawan, supervisor, manajer, hingga CEO mampu melakukan adaptasi dengan baik. Di samping itu, mereka juga bisa bekerja secara flexibel.

- 3) Kepuasan kerja
Kepuasan dalam bekerja menandakan bahwa perusahaan sudah berhasil dan sukses dalam mencapai tujuan suatu perusahaan. Meski sudah berhasil, perusahaan sebaiknya terus meningkatkan kualitas atau pun kuantitas demi mempertahankan keberhasilannya
- 4) Kemampuan ber laba
Efektivitas organisasi juga dapat diukur dari kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba yang banyak bagi perusahaan. itu artinya, perusahaan mampu memproduksi dan menjual barang dengan baik dan benar di tengah persaingan industri yang sangat ketat.
- 5) Pencarian sumber daya
Perusahaan harus pandai mencari sumber daya yang berkualitas. Entah itu sumber daya alam untuk produksi atau pun sumber daya manusia untuk melakukan proses produksi dan penjualan.

Sedangkan Richard M. Steers (2017:53) mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- 1) Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.
- 2) Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.
- 3) Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Berdasarkan pendapat Muasaroh dalam Normalita (2016:10), efektivitas dapat dijelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain:

- 1) Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan para pegawai kantor mengerjakan tugas dengan baik;
- 2) Aspek rencana atau program, yaitu dimaksud dengan rencana atau program di sini adalah rencana pemberian tugas yang terprogram,

jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif;

- 3) Aspek ketentuann dan peraturan efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatan. Jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif dan jika aturan ini tidak dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan juga tidak telah berlaku secara efektif;

Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai.

Arikunto dalam Monica Feronica Bormasa (2022:138) bahwa efektivitas kerja adalah:

- 1) Produktivitas
Produktivitas adalah kemampuan menghasilkan output (hasil kerja) sebanyak mungkin dengan input (sumber daya) seminimal mungkin. Dalam konteks kerja, ini berarti seberapa efisien dan efektif seseorang atau organisasi dalam menghasilkan hasil kerja.
- 2) Kemampuan Adaptasi Kerja
Kemampuan adaptasi kerja adalah kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan kerja, tuntutan pekerjaan baru, atau tantangan baru.
- 3) Kepuasan Kerja
Kepuasan kerja adalah perasaan positif atau negatif seseorang terhadap pekerjaannya, yang mencerminkan seberapa jauh harapan mereka terpenuhi di tempat kerja.
- 4) Kemampuan Berlaba
Kemampuan berlaba mengacu pada kemampuan organisasi (atau individu yang menjalankan usaha) untuk menghasilkan keuntungan/laba dari kegiatan operasionalnya.

c. Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktifitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:

- 1) Pendekatan sasaran (*Goal Approach*) Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran

yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi “Official Goal” dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkannya, dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat output yang direncanakan. Dengan demikian, pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan. Oleh karena itu, dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan dan tujuan tercapainya dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif. Contoh dari pendekatan sasaran yaitu apabila suatu pekerjaan mempunyai target menjual habis barangnya dalam waktu satu minggu, dan barang tersebut terjual habis dalam waktu satu minggu, maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efektif.

- 2) Pendekatan Sumber (*System Resource Approach*) Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi.
- 3) Pendekatan Proses (*Internal Process Approach*) Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

2. Sumber Daya Manusia

a. Pengertian

Manajemen sumber daya manusia (*human resources management*)

adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik,

mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajer memiliki peran besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien. Memang sudah menjadi tujuan umum bagian MSDM untuk mampu memberikan kepuasan kerja yang maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh mampu membawa pengaruh pada nilai perusahaan (*company value*) baik secara jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut Marwansyah (2016:3-4) berpendapat bahwa “manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial”.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2017:3-4) MSDM adalah suatu pendekatan dalam mengelola masalah manusia berdasarkan tiga prinsip dasar, yaitu:

- 1) Sumber daya manusia adalah harta/aset paling berharga dan penting yang dimiliki organisasi/perusahaan karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.
- 2) Keberhasilan sangat mungkin dicapai, jika kebijakan prosedur dan peraturan yang berkaitan manusia dari perusahaan saling berhubungan dan menguntungkan semua pihak yang terlibat dalam perusahaan.
- 3) Budaya dan nilai organisasi perusahaan serta perilaku manajerial yang berasal dari budaya tersebut akan memberi pengaruh besar terhadap pencapaian hasil terbaik.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam

memenuhi kebutuhan sumber daya manusia mulai dari perencanaan hingga pemberhentian sumber daya manusia yang bertujuan untuk membantu dalam pencapaian tujuan organisasi.

3. 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.

3. 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.

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.

Minat besar pengaruhnya terhadap membaca, karena bila bahan bacaan yang dipelajari tidak sesuai dengan minat siswa, maka siswa tidak akan membaca dengan sebaik-baiknya karena tidak ada daya tarik baginya. Akan tetapi jika bahan bacaan itu menarik minat siswa, maka bahan bacaan itu akan lebih mudah dipelajari dan disimpan oleh siswa itu sendiri sehingga siswa mudah menuangkan kembali ketika dites atau diuji yang pada akhirnya prestasi belajar siswa meningkat.

b. Tujuan Membaca

Sabarti Akhadiah, 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.

c. 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.

D. Kerangka Pemikiran

Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan bahwa dalam rangka menumbuhkan minat dan budaya gemar membaca, gerakan literasi serta upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan berdaya saing dalam kehidupan berbangsa di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara; bahwa perpustakaan merupakan salah satu wahana pelestarian kekayaan budaya Daerah maupun nasional, dan berfungsi sebagai sumber informasi berupa karya tulis, karya cetak, karya rekam, dan/atau karya digital guna meningkatkan kecerdasan masyarakat melalui budaya gemar membaca, dan merupakan pendukung penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan rekreasi; bahwa sesuai ketentuan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pemerintah Daerah berwenang menetapkan kebijakan daerah dalam pengaturan, pembinaan, pengembangan, dan pengawasan serta evaluasi penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan.

Mengingat pentingnya Efektivitas Program Kegiatan Pustaka Yang Menarik Dalam Meningkatkan Minat Baca Pelajar Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara peneliti memfokuskan teori Richard M. Steers (2017:34) bahwa efektivitas yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Adapun kerangka pikir tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

