

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat mempromosikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Penelitian terdahulu memiliki peran penting dalam membantu peneliti memahami pengetahuan yang telah ada dalam bidang yang diteliti, mengidentifikasi celah pengetahuan yang masih perlu diisi, dan menunjukkan orisinalitas penelitian baru yang akan dilakukan. Sebelum menyusun penelitian ini, peneliti telah mempelajari beberapa penelitian terdahulu yang relevan sebagai acuan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian ini nantinya.

Menurut Randi (2018:15) Penelitian terdahulu adalah sumber lampau dari hasil penelitian yang diusahakan oleh peneliti untuk membandingkan penelitian yang dilaksanakan. Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi dasar Ketika melaksanakan sebuah penelitian karena penelitian terdahulu memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai sumber inspirasi untuk membantu pelaksanaan penelitian.

1. Mahyudi (2024) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan”** pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah

Kecamatan Daha Selatan Utara dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil dengan penarikan informan secara purposive sampling yang berjumlah 13 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan sudah baik. Pertama, layanan sudah menggunakan administrasi komputer dan menggunakan standar nasional perpustakaan (*tangibles*). Kedua, pegawai sudah bekerja dengan disiplin sesuai jam kerja dan sesuai dengan tugas masing-masing (*reability*). Ketiga, pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dan senantiasa merespon (*responsiveness*). Keempat, pegawai melayani sopan dan ramah terhadap siapa saja yang berkunjung dan perpustakaan telah melakukan upaya untuk meningkatkan minat kunjung masyarakat (*assurance*). Kelima, pegawai tidak pernah bersikap diskriminatif terhadap siapapun (*emphaty*).

Pada penelitian sebelumnya terdapat persamaan dengan penelitian yang saya teliti Persamaan kedua terlihat pada penggunaan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta tahapan analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kedua penelitian juga sama-sama mengkaji kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, dengan hasil bahwa

secara umum pelayanan perpustakaan dinilai baik, terutama dari sikap petugas yang ramah, sopan, profesional, tanggap, serta memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.

Perbedaan hasil penelitian terletak pada kondisi dan bentuk pelayanan yang diberikan, di mana perpustakaan keliling Kabupaten Balangan masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan koleksi buku, belum tersusunnya jadwal kunjungan yang rutin, terbatasnya mobil perpustakaan keliling, sehingga aspek bukti fisik dan keandalan belum terlaksana secara optimal. Sementara itu, Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan memiliki sistem pelayanan yang lebih terorganisir dan berkelanjutan dengan dukungan administrasi berbasis komputer serta penerapan Standar Nasional Perpustakaan, sehingga seluruh dimensi kualitas pelayanan dapat berjalan dengan baik tanpa hambatan yang signifikan.

2. Yellintiani Warsito (2025) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amintai, Penelitian yang berjudul **“Kualitas Layanan Minat Baca Perpustakaan Keliling Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Barito Timur (Studi Kasus Pada Sd Negeri 1 Tamiang Layang, Sd Negeri 1 Hayaping, Dan Sd Negeri Janah Mansiwui)”** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan keliling yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barito Timur serta menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat baca siswa sekolah dasar. Layanan perpustakaan keliling dinilai sebagai sarana strategis dalam meningkatkan budaya literasi di wilayah yang belum memiliki fasilitas perpustakaan permanen. Penelitian ini menggunakan

pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun penarikan informan dengan metode *porposive sampling* dengan total informan 18 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan keliling di Kabupaten Barito Timur masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan jumlah buku, waktu kunjungan yang tidak rutin, serta minimnya jumlah petugas. Namun, antusiasme siswa terhadap layanan ini cukup tinggi. Faktor-faktor yang memengaruhi minat baca antara lain keterjangkauan akses buku, pendekatan personal petugas, serta dukungan dari pihak sekolah. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan jumlah dan variasi koleksi buku, penjadwalan kunjungan yang lebih rutin, serta pelatihan bagi petugas agar pelayanan lebih maksimal. Dengan demikian, perpustakaan keliling dapat berfungsi lebih efektif dalam membentuk budaya literasi di kalangan siswa sekolah dasar.

Pada penelitian sebelumnya terdapat persamaan dengan penelitian yang saya teliti kedua penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan keliling memiliki peran penting dalam meningkatkan literasi, namun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan koleksi buku dan jadwal kunjungan yang belum rutin. Selain itu, sikap petugas yang ramah dan responsif menjadi faktor pendukung utama dalam kualitas pelayanan perpustakaan keliling.

Perbedaan terletak pada fokus dan temuan penelitian, di mana penelitian di Kabupaten Barito Timur lebih menekankan pada pengaruh pelayanan perpustakaan keliling terhadap minat baca siswa sekolah dasar dan menemukan antusiasme siswa yang tinggi meskipun terdapat keterbatasan

petugas dan waktu kunjungan. Sementara itu, penelitian di Kabupaten Balangan lebih menitikberatkan pada analisis kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, dengan hasil bahwa beberapa dimensi telah berjalan baik, namun masih terdapat kekurangan pada aspek sarana, mobil, dan keandalan pelayanan..

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

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

Pelayanan publik adalah salah satu aspek krusial dalam menjaga stabilitas dan kemajuan suatu negara. Secara esensial, pelayanan publik mencakup beragam aktivitas, layanan, dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pengertian pelayanan publik dapat sudut pandang dan kontek nya.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, peraturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik:

1) Ketentuan Umum Pelayanan Publik

Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pada Bab I pasal 1, undang-undang ini dimaksud dengan:

- (a) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

(b) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang ntuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

(c) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpian satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.

(d) Organisasi penyelenggra pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentu semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

(e) Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

(f) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkependudukan sebagai penerima manfaat

pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

- (g) Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- (h) Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- (i) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braile, Bahasa gambar, dan/atau Bahasa lokal, serta disajikan secara manual maupun elektronik.
- (j) Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
- (k) Ajudiksi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.

(l) Ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Menurut Frederickson (Sumardi, 2023:2) pelayanan publik dapat dipahami sebagai “Proses penyediaan layanan, Implementasi kebijakan, dan tindakan-tindakan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan efisien.” Pandangan ini menegaskan pentingnya keadilan dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang merupakan landasan utama dalam mewujudkan kesejahteraan sosial.

Menurut Liharman saragih (2024:5) Ada beragam jenis pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut adalah beberapa contoh jenis pelayanan publik yang umum :

a) Pendidikan

Termasuk penyediaan fasilitas pendidikan formal seperti sekolah dan universitas, serta program-program pendidikan non-formal seperti kursus dan pelatihan.

b) Kesehatan

Meliputi layanan kesehatan primer, rumah sakit, puskesmas, klinik, program imunisasi, dan program kesehatan masyarakat.

c) Keamanan dan Perlindungan

Termasuk layanan kepolisian, pemadam kebakaran, dan penegakan hukum untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.

d) Pelayanan Sosial

Meliputi bantuan sosial, program bantuan bagi keluarga miskin, tunjangan anak, bantuan bagi kaum disabilitas, dan pelayanan bagi anak-anak yang terpinggirkan.

e) Infrastruktur

Termasuk pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur seperti jalan raya, jembatan, transportasi umum, air bersih, sanitasi, dan energi listrik.

f) Pelayanan Administrasi

Meliputi pelayanan administratif seperti pembuatan dokumen identitas (KTP, Kartu Keluarga, Paspor), perizinan usaha, dan pelayanan terkait administrasi kependudukan.

g) Pariwisata dan Budaya

Meliputi promosi pariwisata, pelestarian warisan budaya, dan penyediaan fasilitas rekreasi bagi masyarakat.

h) Lingkungan Hidup

Termasuk pengelolaan dan perlindungan lingkungan hidup,

penanganan limbah, dan konservasi sumber daya alam.

i) Keuangan dan Perpajakan

Meliputi pelayanan terkait perpajakan, penagihan pajak, dan penyediaan layanan keuangan publik seperti bank atau lembaga keuangan daerah.

j) Teknologi Informasi dan Komunikasi

Meliputi penyedia layanan teknologi informasi dan komunikasi, seperti akses internet, layanan e-government, dan pengelolaan data publik.

b. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ada 10 prinsip pelayanan umum yang diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

a) Kesadaran

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

b) Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik: Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan /persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g) Kelenkapan saran dan prasarana kerja

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j) Kenyamanan

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 lainnya.

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut tidak mudah, karena terkait dengan kompleksnya penyelenggaraan pelayanan umum, banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan umum mencakup;

- a. Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara (kualitas SDM);
- b. Masyarakat atau pengguna layanan sebagai pengguna atau penerima layanan umum; peraturan Perundang-undang;
- c. Kekanisme dan prosuder penyelenggaraan pelayanan umum;
- d. Karana dan prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan;
- e. Kelembagaan dan sumber pendanaan untuk kegiatan operasional pelayanan umum; dan
- f. Komitmen top pimpinan daerah.

Menurut Warren (Sumardi, 2023:3) pealyanan publik juga dapat diartikan sebagai “Saluran utama bagi partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan pemerintah, yang mendukung prinsip-prinsip demokrasi dan akuntabilitas.” Pandangan ini menekankan peram pelayanan publik sebagai sarana untuk memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, sehingga mendorong transparasi dan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat.

Menurut Mardiasmo (Sumardi, 2023:3), pelayanan publik di Indonesia diartikan sebagai “Proses pengiriman layanan yang didasarkan pada prinsip-prinsip etika pelayanan, efisiensi birokrasi, dan partisipasi masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata.” Pandangan ini menekankan pentingnya implementasi prinsip etika dan efisiensi birokrasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan publik.

2. Kualitas

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkay baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) atau mutu. Untuk dapat dinilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Menurut Crosby (Muhammad Tahir, 2020:19) “Kualitas adalah sesuai dengan yang disyaratkan atau sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar atau persyaratan yang telah di tentukan.”

Menurut Monks (Muhammad Tahir, 2020:19-20) “Bahwa kualitas adalah ukuran tentang seberapa dekat kesesuaian baeang atau jasa dengan ukuran atau standar yang dispesifikasikan. Standar itu bisa berkaitan dengan waktu, bahan, kemampuan, reliabilitas atau karakteristik lain yang dapat diukur.”

Menurut Juran (Muhammad Tahir, 2020:20) “Bahwa Kualitas merupakan sesuatu yang cocok untuk penggunaannya. Dengan demikian, sebuah produk barang atau jasa harus memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pemakai.”

Dari beberapa pendapat tersebut tampak kualitas pelayanan itu menekankan pada pentingnya pemenuhan harapan pelanggan dalam rangka maksimalisasi penggunaan berbagai produk barang atau jasa yang telah dihasilkan. Oleh karena itu penentu kualitas pelayanan terletak pada persepsi pengguna layanan, bukan penyedia jasa layanan.

3. Pelayanan

Pelayanan (Customer Service) memiliki pengertian secara umum yaitu kegiatan yang di tunjukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan perantara pelayanan dengan melakukan pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono (Ricka Handayani, 2023:122-123) berpendapat bahwa “pelayanan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan menciptakan kesan tersendiri, adanya pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi konsumen yang hal demikian merupakan kunci penting menarik perhatian konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan.”

Barata dalam Atmadjati (2018:1) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah satu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”

Menurut Lukman (Muhammad Tahir, 2020:14-15) Berpendapat bahwa “pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Menurut Kotler (Meithiana Indrasari 2019: 58-59) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh produsen atau perusahaan yang memiliki kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan dengan tulisan.

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani,

suatu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah.

Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan.

a. Etika dalam pelayanan

Etika dalam islam memiliki dua pengertian yaitu etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan.

Etika/*ethis* berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Ia membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan menurut adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sipat dasar manusia mengenai baik dan buruk, jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.

Etika juga dapat diartikan serangkaian Tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagian penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan.

Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum antara lain sikap dan prilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya, dll. Adapun sikap dan prilaku terpuji (*mahmudah*), antara lain berlaku jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*al-iffah*), perlakuan baik (*ihsan*) kebenaran (*adl*), keberanian (*syaja'ah*) dan malu (*haya'*). Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:

a) Sikap dan prilaku

Sikap dan prilaku meruakan bagian kepentingan dalam etika pelayanan. Dalam perateknya sikap dan harus menunjukan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

b) Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan prilaku.

c) Cara berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian nejis dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah memberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

d) Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus jelas, singkat dan tidak

bertele-tele.

e) Gerak gerik

Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki.

f) Cara berbicara

Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbicara. Kemudian sebaliknya dapat mendengarkan dengan baik.

4. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer Satisfaction*).

Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Perusahaan juga harus memahami apa kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang di terima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu atau berkualitas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu atau tidak berkualitas.

Menurut Lena et al., (2021:101) Kualitas pelayanan memberikan

kepuasan bagi pelanggan, hal ini mengindikasikan adanya suatu hubungan yang sangat erat diantara keduanya. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi atau lembaga.

Menurut Sampara dalam Rachman (2021:108) “Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan layanan sebagai pembanguan layanan yang baik.”

Menurut Anggoman (2020:65) “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”

Menurut Indrasari (Elsa kasih Laia, 2024:322) “Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.”

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

a. Tujuan kualitas pelayanan

Dalam memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen, tentu sebuah perusahaan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut. Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut:

a) Untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap produk atau jasa yang

ditawarkan.

- b) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen.
- c) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
- d) Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segera kebutuhannya.
- e) Untuk mempertahankan konsumen.

Seberapa besar dan seberapa bagusnya kualitas dan mutu tersebut di mata pelayanan konsumen yang maksimal dan baik menunjukkan konsumen. Pelanggan yang baik dan tanggap akan memberikan nilai positif tau memberikan citra yang bagus di mata konsumen. Apalagi jika setiap konsumen ditangani dengan prima dan baik.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang sudah diteliti secara mendalam oleh Hardiyansyah (Yahya Mulyana A. Aziz, 2023:101-102) yaitu sebagai berikut:

- a) Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- b) Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- c) Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- d) Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
- e) Prilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- f) Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- g) Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan publik.
- h) Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan koreksi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- i) Terhadap pengaruh motivasi kerja dan lingkungan terhadap kinerja pegawai.
- j) Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- k) Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, penghargaan insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan.

- l) Kemampuan aparaturnya memberikan pengaruh lebih besar dari pada perilaku aparaturnya terhadap kualitas pelayanan.
- m) Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- n) Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- o) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- p) Kemampuan aparaturnya, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik.
- q) Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi yang berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
- r) Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
- s) Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- t) Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi layanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
- u) Pemberdayaan aparaturnya birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
- v) Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi kepemimpinan pengikut dan situasi.

Menurut Tjiptono (Meithiana Indrasari, 2019:65-66), ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Tangibles (Bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b) Reliability (keandalan), yakni kemampuan orang-orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c) Responsiveness (Daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

- d) Assurance (Jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya.
- e) Empathy (Empati), meliputi kemudahan dalam menjadi relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Menurut Kotler (Meithiana Indrasari, 2019:62-63) menjelaskan tentang beberapa karakteristik layanan yang perlu diperhatikan seperti:

- a) Akses, yaitu layanan tersebut harus menjangkau keseluruhan tempat dan waktu.
- b) Komunikasi, yaitu bahwa dalam memberikan layanan perlu dilakukan komunikasi yang efektif, efisien dan jelas serta akurat.
- c) Kompetensi, yaitu terkait dengan pegawai atau karyawan yang memiliki keahlian dan keterampilan serta pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan.
- d) Kesopanan, yaitu bahwa pegawai harus ramah, cepat tanggap, dan tenang untuk memberikan layanan yang memuaskan.
- e) Kredibilitas, yaitu perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat di hati pelanggan.
- f) Keandalan, yaitu bahwa layanan yang diberikan secara konsisten dan tepat.
- g) Responsif, yaitu terkait dengan layanan dan respon pegawai yang cepat dan kreatif terhadap permintaan pelanggan atau pemersalahan yang dihadapi pelanggan.

- h) Keamanan, yaitu layanan yang diberikan harus bebas resiko, bahaya dan keraguan serta kerugian.
- i) Nyata, yaitu layanan tersebut harus bisa mencerminkan dalam bentuk fisik yang benar-benar mencerminkan kualitas layanan.
- j) Memahami konsumen, yaitu pegawai benar-benar membuat usaha untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individu.

Menurut Kotler (Meithiana Indrasari, 2019:66) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu:

- a) Bukti fisik, penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.
- b) Empati, kesediaan karyawan dan perusahaan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
- c) Keandalan, kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- d) Cepat tanggap, daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.
- e) Jaminan, kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

5. Perpustakaan

Perpustakaan berasal dari kata “pustaka” yang berarti buku atau

kitab. Dalam bahasa inggris Perpustakaan di sebut library, bahasa belanda bibliotheek kalau kita telusuri library bermula dari kata latin liber artinya buku, sedangkan akar kata bibliotheek adalah biblos dari bahasa yunani artinya tentang buku. Kata biblos ini kemudian berkembang menjadi bible artinya alkitab.

Menurut undang-undang perpustakaan Nomor 43 tahun 2007 pada Pasal 1 tentang perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukan bagi masyarakat luas sebagai sara pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, status sosial lainnya.

Perpustakaan adalah suatu lembaga atau bagian dari organisasi yang memiliki tugas untuk menyimpulkan, menyimpan, mengelola, serta menyediakan berbagai macam koleksi bahan pustaka secara teratur dan terstruktur.

Menurut Rizka Utami (2021:56) Perpustakaan adalah tempat menyimpan, mengolah dan mencari informasi, dimana informasi tersebut dapat berbentuk bahan bacaan tercetak (buku, jurnal, referens, dan bahan pustaka tercetak lainnya) maupun bahan bacaan dalam bentuk elektronik (elektronik book, elektronik jurnal, dan bahan bacaan bentuk elektronik lainnya) didalam perpustakaan tersebut ada organisasi dan sistem yang mengatur perjalanan bahan pustaka/informasi mulai dari pengadaan.

Menurut Jarot Ariyanto (2024:1) Perpustakaan merupakan tempat penyimpanan segala macam bentuk informasi dan referensi baik itu koleksi bentuk fisik (tercetak) maupun bentuk non cetak (digital) yang mana di dalamnya dapat dimanfaatkan secara penuh oleh semua pengguna perpustakaan yang dalam hal ini adalah para siswa maupun mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan formal.

Menurut Sodihan (2019:3) Berdasarkan definisi tentang perpustakaan, maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan:

- 1) Merupakan suatu unit atau satuan kerja;
- 2) Kumpulan bahan pustaka sebagai sumber informasi;
- 3) Ada sistem tertentu dalam pengolahan bahan pustaka;

Jadi dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan adalah suatu tempat atau lembaga yang berfungsi untuk menghimpun, mengelola, menyimpan, dan menyebarluaskan berbagai bentuk informasi dan referensi, baik dalam format fisik (cetak) seperti buku, majalah, surat kabar maupun non-fisik/digital (non-cetak) seperti film, kaset, video, dan komputer. Koleksi ini dikelola untuk dapat dimanfaatkan secara penuh oleh para pengguna, khususnya dalam mendukung pendidikan formal.

a. Tugas dan fungsi perpustakaan

Tugas pokok perpustakaan adalah menyediakan, mengelola. Memelihara dan mendayagunakan koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya dan melayani masyarakat pengguna yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan untuk mendukung tugas pokok tersebut, perpustakaan fungsional antara lain sebagai berikut:

a) Fungsi penyimpanan

Perpustakaan bertugas menyimpan koleksi (informan) yang diterimanya hal ini tampak sekali pada Perpustakaan Nasional setiap negara, tidak semua bahan pustaka (koleksi yang mengandung informasi) harganya dapat dijangkau oleh masyarakat atau orang yang membutuhkan salah satu cara yang ditempuh pemerintah untuk mengatasi keterbatasan pembelian koleksi, yaitu dengan mengeluarkan peraturan yang disebut Undang-Undang Deposit. Di

Indonesia telah dikeluarkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1990 tentang wajib. simpan karya cetak dan karya rekam. Mekanisme pelaksanaan Undang-Undang Nomor 4 ini diatur oleh pemerintah Nomor 70 Tahun 1991. Isi Undang-Undang ini, antara lain mewajibkan setiap penerbit, pencetak, dan produsen mengirimkan contoh terbitan, baik cetak maupun rekam kepada perpustakaan nasional atau perpustakaan lainnya. Kebijakan itu erat kaitannya dengan tujuan masing-masing perpustakaan. Hal ini pada perpustakaan nasional ialah melestarikan khasanah bangsa, baik dalam bentuk terbitan tercetakterekam.

b) Fungsi Pendidikan

Fungsi Pendidikan artinya perpustakaan merupakan tempat belajar seumur hidup, terutama bagi mereka yang telah meninggalkan bangku sekolah. Perpustakaan selain sebagai lembaga Pendidikan nonformal juga merupakan sarana Pendidikan formal, artinya perpustakaan tidak hanya bertindak sebagai sarana penunjang kegiatan masyarakat secara umum, tetapi perpustakaan dapat memberikan kesempatan kepada para siswa maupun guru untuk menambah, melengkapi, dan memperdalam pengetahuan sesuai dengan kebutuhan dan minatnya masing-masing.

c) Fungsi peneliti

Perpustakaan berfungsi menyediakan berbagai macam koleksi (informan) untuk keperluan penelitian yang dilakukan oleh pemakai, kegiatan penelitian ini dilakukan oleh para pemakai perpustakaan,

mulai dari murid sekolah dasar sampai ke peneliti, kedalaman dan cakupan pada setiap penelitian dapat berbeda meskipun topiknya sama, yakni bergantung pada tujuannya.

d) Fungsi informasi

Perpustakaan menyediakan informasi bagi pemakai yang disesuaikan dengan jenis perpustakaan. Informasi juga disediakan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakainya. Jawaban-jawaban tersebut, antara lain disediakan melalui bahan referensi/rujukan.

e) Rekreasi kultural

Perpustakaan berfungsi menyimpan khasanah budaya bangsa. Perpustakaan berperan meningkatkan apresiasi budaya dari masyarakat sekitar perpustakaan melalui penyediaan bahan bacaan.

b. Jenis-jenis perpustakaan

Ada beberapa jenis perpustakaan, masing-masing dengan fokus dan tujuan yang berbeda:

1) Perpustakaan sekolah

Merupakan perpustakaan yang berlokasi di sekolah dan berfungsi untuk mendukung proses belajar mengajar serta pembelajaran pendidikan umum. koleksi disini biasanya mendukung kurikulum dan dapat berbeda-beda tergantung lembaga induk sekolah tersebut.

2) Perpustakaan Perguruan Tinggi

Fokus pada Pendidikan tinggi dan penelitian, serta pengabdian

masyarakat. Perpustakaan ini lebih kompleks dan menyediakan layanan yang lebih luas dibandingkan dengan perpustakaan sekolah.

3) Perpustakaan Umum

Dikekola oleh pemerintah atau organisasi non perpustakaan untuk melayani masyarakat secara umum. Tujuan utama perpustakaan umum adalah memberikan akses ke informasi dan Pendidikan bagi semua orang, seperti yang dirumuskan dalam Minifesto Perpustakaan Umum oleh UNESCO.

4) Perpustakaan keliling

Merupakan bagian dari perpustakaan umum yang menyediakan layanan perpustakaan kepada masyarakat melalui kendaraan, seperti mobil atau kapal. Biasanya menggunakan metode jemput bola dan memiliki koleksi yang terbatas.

5) Taman Baca

Perpustakaan skala kecil yang dikelola oleh masyarakat dan biasanya menekankan pada literasi rekreasi daripada informasi akademik.

6) Perpustakaan Khusus

Dimiliki oleh departemen, lembaga negara, atau organisasi tertentu dan biasanya hanya dapat diakses oleh orang-orang tertentu. Koleksi dan layanan yang diberikan biasanya lebih terbatas dan spesifik.

7) Perpustakaan Internasional

Dibentuk oleh dua negara atau lebih atau merupakan bagian

dari organisasi internasional. Biasanya tidak menyediakan layanan peminjaman dan lebih fokus pada informasi dan layanan kusus untuk masyarakat internasional.

Perpustakaan memiliki peran penting dalam masyarakat karena memberikan akses ke informasi dan sumber belajar yang penting, serta berperan dalam pelestarian dan peningkatan kualitas kehidupan budaya dan Pendidikan.

6. Perpustakaan keliling

Perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang mengunjungi pembacanya dengan menggunakan sarana angkutan, seperti mobil dan perahu. Perpustakaan keliling bertujuan memperluas layanan perpustakaan sampai kepada masyarakat di daerah yang tidak terjangkau perpustakaan menetap, melayani masyarakat yang karena kondisi tertentu tidak dapat mencapai perpustakaan menetap serta memasyarakatkan perpustakaan dan meningkatkan minat baca. Menurut Sutarno perpustakaan keliling merupakan perluasan layanan (ekstensi) dari perpustakaan umum kabupaten/kota. Perpustakaan tersebut memberikan layanan dengan cara mengunjungi tempat tinggal atau tempat kegiatan masyarakat, dengan jadwal tertentu dan bekerja sama dengan masyarakat dan swasta. Layanan perpustakaan kelilingakan terselenggara dengan baik, apabila kondisi kendaraan, sikap petugas yang selalu siap membantu dan menentukan pos dan waktu layanan yang tepat.

Menurut Nuzlianni Kadariyah (Lies Kumara Dewi, Asmaria, Eka Ubaya Taruna Rauf, 2020:273) “Perpustakaan keliling merupakan bagian dari perpustakaan umum yang bertugas mendatangi pemakai dengan menggunakan kendaraan (darat maupun laut). Biasanya tugas ini

merupakan bagian perluasan jada dari sebuah perpustakaan umum untuk memungkinkan penduduk yang pemukimannya jauh dari perpustakaan agar dapat memanfaatkan jasa perpustakaan. Secara umum, perpustakaan keliling berfungsi sebagai perpustakaan umum yang melayani masyarakat yang tidak terjangkau oleh pelayanan perpustakaan umum.”

Bagi masyarakat yang tidak mampu mengunjungi perpustakaan dengan berbagai alasannya, disediakan perpustakaan bergerak yang dikenal dengan sebutan perpustakaan keliling. Manfaat perpustakaan bagi masyarakat antara lain dapat menyediakan bacaan-bacaan ringan tetapi bermutu. Koleksi yang tersedia berupa buku bacaan non fiksi fiksi dan majalah.

Menurut Nuzlianni Kadariyah (Lies Kumara Dewi, Asmaria, Eka Ubaya Taruna Rauf, 2020:272) “perpustakaan mendorong masyarakat agar gemar membaca untuk menambah wawasan berpikir, serta dapat pula menghibur anak-anak dan orang dewasa. Masyarakat yang tidak memiliki bahan bacaan untuk keluarga dapat memanfaatkan layanan perpustakaan keliling ini. Minat baca dapat ditumbuhkan dan dikembangkan Kembali, sehingga pada akhirnya dapat berkembang menjadi kebiasaan gemar membaca dan belajar seumur hidup.”

a. Tujuan tugas dan fungsi perpustakaan keliling

Menurut Fetty (Arisman dan Syahyuman, 2012:193-194) penyelenggaraan perpustakaan keliling bertujuan bukan saja untuk mengembangkan layanan perpustakaan, tetapi juga sebagai sarana untuk:

- a) Melakukan penelitian tentang minat baca dan mengetahui respon masyarakat yang bersangkutan kepada perpustakaan.
- b) Untuk melakukan promosi.
- c) Untuk menarik perhatian masyarakat, serta
- d) Untuk mempelajari apakah di suatu tempat tersebut sudah waktunya untuk dibangun sebuah perpustakaan cabang karena masyarakatnya sudah membutuhkan.

b. Layanan perpustakaan keliling

Perpustakaan keliling merupakan sistem layanan terbuka agar layanan mudah dilakukan. Layanan perpustakaan yang diselenggarakan sedemikian rupa, sehingga para pengunjung diberi kebebasan memilih

dan mengambil sendiri buku-buku yang mereka inginkan, tidak perlu dibantu oleh para petugas perpustakaan. Oleh karena itu, pemakai dapat mencari sendiri buku-buku yang sesuai dengan kebutuhannya.

c. Jenis layanan perpustakaan keliling

a) Layanan sirkulasi, layanan ini berupa pemberian kesempatan bagi anggota layanan perpustakaan keliling untuk meminjam bahan pustaka yang dapat dibawa pulang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peminjaman hanya dilakukan pada pengunjung yang sudah terdaftar menjadi anggota perpustakaan.

b) Layanan refrensi, pengunjung yang memerlukan penelusuran informasi akan memperoleh layanan refrensi. Layanan ini mengacu pada bahan-bahan refrensi seperti direktori dan terbitan pemerintah.

c) Layanan baca, bagi pengunjung yang tidak bermaksud meminjam buku, tapi hanya membacanya saja, maka perpustakaan menyediakan layanan baca di sekitar mobil atau kapal perpustakaan keliling.

d) Pembacaan cerita, tujuan dilakukan pembacaan cerita ini adalah untuk meningkatkan minat baca anak-anak, terutama anak prasekolah, biasanya layanan ini sering diberikan perpustakaan umum, tapi tidak tertutup kemungkinan bagi perpustakaan keliling untuk melakukannya. Langkah-langkah pelaksanaan yang dilakukan adalah mempersiapkan pembacaan cerita yang terampil, materi cerita dan tempat.

- e) Pemutaran film, jenis layanan ini merupakan jenis yang paling digemari oleh masyarakat. Ini merupakan sarana paling efektif untuk menyampaikan pesan-pesan dan promosi perpustakaan.
- f) Layanan jasa dokumentasi, merupakan layanan penyediaan bahan-bahan dokumentasi yang diperlukan oleh pengunjung seperti peraturan-peraturan pemerintah serta peraturan perundang-undangan yang telah dipersiapkan oleh perpustakaan keliling.
- g) Layanan jasa informasi, pengunjung bisa menanyakan langsung kepada petugas perpustakaan tentang informasi-informasi yang bersifat umum (Panduan peyelenggaraan perpustakaan keliling).
- d. Koleksi perpustakaan keliling

Menurut Mastini Hardoprakso (1992), dalam buku panduan peyelenggaraan perpustakaan umum, pada dasarnya bahan bacaan atau koleksi perpustakaan keliling yang dapat dilayangkan kepada pemakai jasa perpustakaan keliling dapat dikelompokkan ke dalam tiga macam sebagai berikut :

- a) Bahan Pustaka Tercetak

Termasuk kelompok ini antara lain adalah buku, surat kabar, majalah, bulletin, selebaran, dan pamflet. Khusus untuk buku dapat dikelompokkan ke dalam buku sirkulasi yaitu buku yang dipinjamkan kepada anggota perpustakaan untuk dibawa pulang. Selain buku sirkulasi adapula buku referensi yaitu buku yang hanya digunakan diperpustakaan saja sebagai acuan. Misalnya : Ensiklopedia, kamus,

direktori, almanak, indeks, bibliografi, buku tahunan, buku pedoman, terbitan.

b) Bahan Pustaka Terekam

Perpustakaan keliling yang sudah berkembang harus mampu menyediakan bahan pustaka terekam. Untuk menambah pengetahuan pengguna tentang koleksi perpustakaan selain bahan pustaka tercetak, yang termasuk bahan pustaka terekam antara lain : *slide, kaset audio, kaset video, film strip*, dan sejenisnya.

c) Bahan Pustaka yang Tidak Tercetak Maupun Terekam

Mengingat perpustakaan keliling melayani segala bentuk lapisan masyarakat termasuk anak-anak, maka sebaiknya perpustakaan keliling menyediakan koleksi berupa : kumpulan mainan anak-anak, manik-manik, balok-balok dan lain-lain yang dapat meningkatkan kreatifitas dan imajinasi anak. Koleksi ini dapat menjadi sumber belajar yang sangat penting bagi anak-anak yang tidak sempat belajar di rumah maupun di sekolah.

C. Kerangka pemikiran

Pada penelitian ini penulis akan meneliti Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Balangan. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

