KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERPUSTAKAAN SEKOLAH PADA SMAN 1 AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik

OLEH :

NOORLATIFAH

NPM: 2022093

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama : Noorlatifah

NPM : 2022093

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERPUSTAKAAN SEKOLAH PADA SMAN 1 AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

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

Amuntai, November 2026

Mengetahui,
Kaprodi Administrasi Publik

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

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Drs. Arpandi, M.AP.
NUPTK. 8553741642130083

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERPUSTAKAAN SEKOLAH PADA SMAN 1 AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA"**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan dan pengembangan penelitian ini di masa yang akan datang.

Selesainya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, arahan, serta motivasi dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan baik berupa tenaga, pikiran, maupun perhatian kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, M.AP., CIQaR., CIQnR, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Bapak Drs. H. Arpandi, M.AP. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta petunjuk kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.

4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bantuan, dan pelayanan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
5. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, serta kasih sayang kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan penyusunan Skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi penulis khususnya, serta bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan pada umumnya.

Amuntai, Oktober 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **iv**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Fokus Penelitian 10

C. Rumus Masalah 11

D. Tujuan Penelitian 11

E. Manfaat Penelitian 12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian 13

B. Tujuan Teoritis 15

C. Kerangka Pemikiran 28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian 30

B. Pendekatan Penelitian 30

C. Tipe Penelitian 30

D. Data dan Sumber Data 31

E. Desain Operasional 32

F. Teknik Pengumpulan Data 34

G. Teknik Analisis Data 36

H. Uji Kredibilitas Data 39

DAFTAR PUSAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu bagian penting dalam kehidupan manusia karena melalui pendidikan seseorang dapat memperoleh pengetahuan, keterampilan, pengalaman, serta kemampuan yang diperlukan dalam menghadapi perkembangan kehidupan. Dalam pelaksanaan pendidikan di sekolah, proses pembelajaran tidak hanya bergantung pada kegiatan belajar mengajar di dalam kelas, tetapi juga didukung oleh berbagai sarana dan prasarana yang dapat membantu siswa memperoleh informasi dan mengembangkan pengetahuannya. Salah satu sarana yang memiliki peranan penting dalam mendukung proses pendidikan adalah perpustakaan sekolah.

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu fasilitas pendidikan yang berfungsi sebagai sumber informasi dan sumber belajar bagi siswa maupun guru. Perpustakaan menyediakan berbagai koleksi bahan pustaka yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan pembelajaran, menambah wawasan, meningkatkan kemampuan membaca, serta menumbuhkan budaya literasi di lingkungan sekolah. Keberadaan perpustakaan menjadi semakin penting seiring dengan kebutuhan siswa terhadap informasi yang semakin beragam. Oleh karena itu, perpustakaan sekolah tidak hanya dipandang sebagai tempat menyimpan buku, tetapi juga sebagai pusat sumber belajar yang dapat membantu siswa memperoleh informasi secara mudah dan terarah.

Penyelenggaraan perpustakaan, pelayanan kepada pengguna merupakan salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian. Pelayanan perpustakaan

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

merupakan kegiatan yang berhubungan langsung dengan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi dan pemanfaatan bahan pustaka. Pelayanan yang baik akan memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan bagi pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan. Sebaliknya, pelayanan yang belum optimal dapat menyebabkan pengguna mengalami kesulitan atau kurang tertarik untuk memanfaatkan perpustakaan secara rutin. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan sekolah.

Pelayanan administrasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan pelayanan perpustakaan. Administrasi perpustakaan berkaitan dengan berbagai kegiatan pengelolaan dan pencatatan yang mendukung kelancaran pelayanan, seperti pencatatan anggota, peminjaman dan pengembalian buku, pendataan koleksi, serta berbagai kegiatan administrasi lainnya. Pelayanan administrasi yang dilakukan secara tertib, cepat, tepat, dan mudah akan membantu menciptakan pelayanan perpustakaan yang efektif. Sebaliknya, apabila proses administrasi masih mengalami hambatan, maka hal tersebut dapat memengaruhi kelancaran pelayanan dan pengalaman siswa sebagai pengguna perpustakaan.

Kualitas pelayanan perpustakaan juga tidak hanya ditentukan oleh tersedianya koleksi buku, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Petugas perpustakaan memiliki peranan dalam membantu siswa memperoleh informasi, menemukan koleksi yang dibutuhkan, melakukan proses peminjaman dan pengembalian buku, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sikap petugas,

kecepatan dalam melayani, ketepatan dalam melakukan pencatatan, kemampuan memberikan informasi, serta kemudahan prosedur pelayanan merupakan beberapa hal yang dapat memengaruhi penilaian pengguna terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.

Pentingnya keberadaan perpustakaan dan pelayanan kepada pemustaka juga memiliki dasar hukum. Hal tersebut diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Dalam undang-undang tersebut, perpustakaan dipandang sebagai institusi yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan memiliki fungsi yang luas dalam memenuhi kebutuhan pengguna, termasuk kebutuhan pendidikan dan informasi.

Selain itu, penyelenggaraan perpustakaan juga diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Peraturan tersebut menjadi salah satu dasar dalam penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan agar dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya landasan tersebut, perpustakaan sekolah diharapkan dapat dikelola secara baik dan memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pemustaka, khususnya siswa sebagai pengguna utama perpustakaan sekolah.

Perpustakaan juga memiliki keterkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pendidikan

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

membutuhkan dukungan sarana dan prasarana agar proses pembelajaran dapat berlangsung dengan baik. Dalam hal ini, perpustakaan sekolah dapat menjadi salah satu fasilitas yang mendukung siswa dalam memperoleh sumber belajar dan informasi. Oleh karena itu, keberadaan perpustakaan perlu diikuti dengan pengelolaan dan pelayanan yang baik agar fasilitas tersebut benar-benar memberikan manfaat bagi proses pendidikan.

Berdasarkan ketentuan tersebut, dapat dipahami bahwa perpustakaan sekolah memiliki kedudukan yang penting dalam mendukung kegiatan pendidikan. Namun, keberadaan perpustakaan saja belum cukup apabila pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Perpustakaan perlu memberikan pelayanan yang berkualitas agar siswa merasa mudah, nyaman, dan tertarik dalam menggunakan berbagai layanan yang tersedia. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi perpustakaan perlu diperhatikan karena pelayanan tersebut merupakan salah satu bentuk interaksi langsung antara pengelola perpustakaan dengan siswa.

Pelayanan perpustakaan di SMAN 1 Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara selama ini dilakukan sebagai salah satu bentuk pelayanan sekolah dalam memenuhi kebutuhan siswa terhadap bahan bacaan dan sumber informasi untuk mendukung kegiatan pembelajaran. Siswa yang ingin menggunakan perpustakaan dapat datang pada waktu yang diperbolehkan oleh sekolah, baik untuk membaca maupun mencari buku yang diperlukan. Ketika siswa datang, mereka dapat melihat dan memilih koleksi buku yang tersedia sesuai dengan kebutuhan. Apabila siswa ingin meminjam buku, proses peminjaman dilakukan melalui pelayanan petugas perpustakaan dengan mencatat buku yang dipinjam

dan data siswa yang bersangkutan. Selain pelayanan peminjaman, siswa juga dapat menggunakan perpustakaan untuk membaca dan mencari informasi yang berkaitan dengan kegiatan pembelajaran. Petugas perpustakaan berperan dalam membantu siswa ketika membutuhkan informasi mengenai koleksi buku yang tersedia serta mengatur proses peminjaman dan pengembalian buku. Buku yang telah selesai digunakan kemudian dikembalikan kepada petugas untuk dicatat dan ditempatkan kembali sehingga dapat digunakan oleh siswa lainnya. Dengan sistem pelayanan tersebut, perpustakaan menjadi salah satu fasilitas yang dapat digunakan siswa untuk memperoleh bahan bacaan tanpa harus mencari sumber informasi di luar sekolah. Dalam kegiatan sehari-hari, pemanfaatan perpustakaan juga berkaitan dengan kegiatan membaca dan literasi siswa. Siswa yang memiliki kebutuhan terhadap buku atau sumber bacaan dapat memanfaatkan waktu tertentu untuk datang ke perpustakaan. Dengan demikian, pelayanan perpustakaan tidak hanya berkaitan dengan kegiatan peminjaman dan pengembalian buku, tetapi juga mencakup pelayanan kepada siswa selama menggunakan fasilitas dan koleksi yang tersedia. Pelaksanaan pelayanan tersebut menjadi bagian penting dalam menunjang pemanfaatan perpustakaan sebagai fasilitas pendukung kegiatan pembelajaran di SMAN 1 Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Adapun jenis-jenis pelayanan perpustakaan di SMAN 1 Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai berikut:

1. Pelayanan peminjaman buku

   Siswa memilih buku yang diperlukan, kemudian meminta petugas untuk memproses peminjaman dan mencatat data peminjaman.

2. Pelayanan pengembalian buku

   Siswa mengembalikan buku yang telah dipinjam kepada petugas, kemudian petugas memeriksa dan mencatat pengembalian.

3. Pelayanan membaca di tempat

   Siswa dapat datang ke perpustakaan untuk membaca koleksi buku yang tersedia tanpa harus meminjamnya untuk dibawa keluar.

4. Pelayanan pencarian koleksi buku

   Petugas membantu siswa menemukan buku atau bahan bacaan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

5. Pelayanan informasi perpustakaan

   Petugas memberikan informasi kepada siswa mengenai koleksi yang tersedia, aturan penggunaan perpustakaan, tata cara peminjaman, pengembalian, dan sebagainya.

6. Pelayanan penggunaan ruang/fasilitas perpustakaan

   Siswa dapat menggunakan ruang dan fasilitas perpustakaan untuk membaca atau mendukung kegiatan belajar.

Berdasarkan observasi, terdapat beberapa kondisi yang menjadi fenomena masalah dalam pelayanan administrasi perpustakaan sekolah pada SMAN 1 Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. Fenomena tersebut tidak hanya berkaitan dengan proses administrasi peminjaman dan pengembalian buku, tetapi juga berkaitan dengan pemanfaatan perpustakaan oleh siswa serta pelaksanaan kegiatan literasi. Adapun fenomena masalah tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi di perpustakaan SMAN 1 Amuntai Utara mencakup kegiatan pencatatan peminjaman dan pengembalian buku serta pengelolaan koleksi yang digunakan oleh siswa. Berdasarkan observasi awal, perpustakaan memiliki sekitar 2.761 judul koleksi buku. Namun, dalam pelaksanaan peminjaman masih ditemukan buku yang dikembalikan dalam waktu yang cukup lama karena belum terdapat batas waktu peminjaman yang ditetapkan secara jelas. Kondisi tersebut menyebabkan buku yang telah dipinjam siswa tidak segera kembali ke perpustakaan sehingga ketersediaan koleksi untuk digunakan oleh siswa lainnya menjadi kurang optimal.

   Selain itu, proses pencatatan peminjaman dan pengembalian buku masih dilakukan oleh petugas perpustakaan. Dalam satu hari, jumlah pengunjung perpustakaan mencapai sekitar 15–20 orang, sedangkan siswa yang melakukan peminjaman buku biasanya sekitar 5–6 orang. Ketika beberapa siswa melakukan transaksi secara bersamaan, proses pencatatan dapat membutuhkan waktu sekitar 3–5 menit per siswa, sehingga siswa terkadang harus menunggu hingga pelayanan selesai. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa kehandalan pelayanan perpustakaan tidak hanya berkaitan dengan ketepatan pencatatan administrasi, tetapi juga dengan bagaimana sistem peminjaman dapat berjalan secara teratur dan memastikan koleksi dapat kembali serta tersedia bagi pengguna lainnya. (*Sumber: Observasi awal*)
2. Meskipun perpustakaan telah menyediakan berbagai koleksi buku dan layanan yang dapat menunjang kebutuhan belajar siswa, masih terdapat siswa yang berkunjung ke perpustakaan terutama ketika mendapatkan tugas dari guru. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan belum

sepenuhnya dimanfaatkan sebagai tempat untuk membaca, mencari informasi, belajar secara mandiri, dan menambah wawasan. Idealnya, siswa dapat memiliki kesadaran untuk memanfaatkan perpustakaan bukan hanya karena adanya tugas, tetapi juga karena kebutuhan dan keinginan untuk memperoleh informasi. Rendahnya pemanfaatan perpustakaan secara mandiri menjadi salah satu kondisi yang perlu diperhatikan karena keberhasilan pelayanan perpustakaan juga dapat dilihat dari sejauh mana pengguna memanfaatkan layanan yang telah disediakan. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi perlu dikaji untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi siswa dalam memanfaatkan perpustakaan. . (*Sumber: Observasi awal*)

3. Perpustakaan telah berupaya mendukung peningkatan budaya literasi melalui kegiatan "Jumat Literasi", salah satunya melalui kegiatan menonton cerita pendek yang mengandung nilai-nilai moral. Kegiatan tersebut merupakan salah satu bentuk upaya untuk memberikan pengalaman literasi yang lebih menarik kepada siswa serta mendorong siswa agar lebih terbiasa berinteraksi dengan berbagai sumber informasi. Namun, dalam pelaksanaannya, partisipasi dan antusiasme siswa masih belum merata. Masih terdapat siswa yang belum menunjukkan keterlibatan secara aktif dalam kegiatan tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program literasi masih memerlukan evaluasi agar dapat lebih menarik dan mampu meningkatkan keterlibatan siswa. Selain itu, kegiatan literasi yang dilakukan secara berkelanjutan diharapkan dapat membantu meningkatkan minat siswa terhadap perpustakaan sehingga perpustakaan tidak hanya

digunakan ketika terdapat tugas dari guru. . (*Sumber: Observasi awal*)

4. Kondisi fisik perpustakaan, seperti ruang baca, meja dan kursi, rak buku, serta penataan koleksi menjadi bagian yang dapat memengaruhi kenyamanan siswa selama menggunakan perpustakaan. Berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat beberapa fasilitas yang perlu diperhatikan agar dapat mendukung kegiatan membaca dan belajar siswa dengan lebih nyaman. Selain itu, penataan koleksi yang rapi dan mudah ditemukan juga penting agar siswa dapat menggunakan perpustakaan secara lebih mudah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek berwujud dalam pelayanan perpustakaan masih perlu diperhatikan karena fasilitas yang memadai, bersih, rapi, dan nyaman dapat mendukung siswa dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. . (*Sumber: Observasi awal*)
5. Penggunaan layanan perpustakaan, siswa membutuhkan informasi yang jelas mengenai tata cara peminjaman dan pengembalian buku, aturan penggunaan perpustakaan, serta keberadaan koleksi yang tersedia. Berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat siswa yang perlu mendapatkan penjelasan atau bantuan dari petugas ketika mengalami kesulitan dalam mencari buku maupun memahami prosedur pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan membantu siswa menjadi bagian penting dalam pelayanan perpustakaan. Kejelasan informasi dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dapat memberikan rasa percaya dan kepastian kepada siswa ketika menggunakan layanan perpustakaan. . (*Sumber: Observasi awal*)

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa fenomena yang

ditemukan pada pelayanan administrasi perpustakaan SMAN 1 Amuntai Utara memiliki keterkaitan dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah, 2018:63–73), yaitu berwujud (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan *(Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Fenomena mengenai kondisi fasilitas berkaitan dengan dimensi berwujud, proses peminjaman dan pengembalian berkaitan dengan kehandalan, pelaksanaan kegiatan literasi berkaitan dengan ketanggapan, pemberian informasi dan bantuan berkaitan dengan jaminan, sedangkan pemanfaatan perpustakaan oleh siswa berkaitan dengan empati. Oleh karena itu, kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar untuk mengkaji kualitas pelayanan administrasi perpustakaan di SMAN 1 Amuntai Utara. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebh dalam dengan judul: **"Kualitas Pelayanan Administrasi Perpustakaan sekolah pada SMAN 1 Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara."**

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian disini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan. Maka peneliti memfokuskan penelitian pada kualitas pelayanan, menyesuaikan dengan teori menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah 2018:63–73),

1. Berwujud *(Tangibles)*
2. Kehandalan *(Reliability)*
3. Ketanggapan *(Responsiveness)*
4. Jaminan *(Assurance)*

STIA AMUNTAI

5. Empati *(Empathy)*

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi perpustakaan sekolah pada SMAN 1 Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara?
b. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan administrasi perpustakaan sekolah pada SMAN 1 Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi perpustakaan sekolah pada SMAN 1 Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.
b. Untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan administrasi perpustakaan sekolah pada SMAN 1 Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai kualitas pelayanan administrasi perpustakaan. Selain itu, hasil penelitian ini

juga dapat menjadi referensi bagi akademisi yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai peran aparatur pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah, sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengalaman dalam menganalisis persoalan pelayanan publik. Sementara itu, bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan pemahaman tentang pentingnya pelayanan sehingga dapat mendorong partisipasi semua kalangan.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Ana Rizka Mashud (2020), Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, UIN Antasari Banjarmasin, melakukan penelitian berjudul "***Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam Perspektif LibQUAL+™".*** Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam perspektif LibQUAL+™ serta atribut pelayanan apa saja yang perlu menjadi perhatian pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo serta mengetahui atribut pelayanan yang perlu menjadi perhatian pengelola perpustakaan dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada pemustaka. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode LibQUAL+™, yang meliputi beberapa aspek, yaitu Service Affect yang berkaitan dengan kemampuan dan sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan, Library as Place yang berkaitan dengan fasilitas dan suasana perpustakaan, Personal Control yang berkaitan dengan petunjuk dan kemudahan akses, serta *Information Access* yang berkaitan dengan akses terhadap informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan perlu dilihat dari berbagai aspek yang dirasakan langsung oleh pemustaka, baik dari segi kemampuan petugas, fasilitas, kemudahan akses, maupun ketersediaan informasi. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan

dilakukan penulis karena sama-sama membahas kualitas pelayanan perpustakaan sekolah dan menempatkan pengguna perpustakaan sebagai pihak yang menerima pelayanan. Adapun perbedaannya terletak pada pendekatan dan fokus penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan perspektif LibQUAL+™, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis menggunakan pendekatan kualitatif dan berfokus pada kualitas pelayanan administrasi perpustakaan sekolah pada SMAN 1 Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan administrasi seperti proses peminjaman dan pengembalian buku serta pelayanan yang diberikan kepada siswa. 2

2. Dyah Adinda Brilliant Permatahati, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, dan Patni Ninghardjanti (2024), Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta, melakukan penelitian berjudul "***Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Pustakawan terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan SMK Wikarya Karanganyar***". Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap minat kunjung siswa, apakah terdapat pengaruh pelayanan pustakawan terhadap minat kunjung siswa, serta apakah fasilitas perpustakaan dan pelayanan pustakawan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat kunjung siswa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas perpustakaan dan pelayanan pustakawan terhadap minat kunjung siswa. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sebanyak 93 siswa dan sampel

sebanyak 75 siswa. Pengumpulan data dilakukan melalui angket, observasi, dan analisis dokumen, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa. Selain itu, fasilitas perpustakaan dan pelayanan pustakawan secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjung siswa. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis karena sama-sama mengkaji pelayanan perpustakaan sekolah dan siswa sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian tersebut juga relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, terutama berkaitan dengan pentingnya pelayanan dalam mendukung pemanfaatan perpustakaan oleh siswa. Perbedaannya terletak pada fokus dan metode penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh fasilitas dan pelayanan pustakawan terhadap minat kunjung siswa, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji secara lebih mendalam kualitas pelayanan administrasi perpustakaan sekolah pada SMAN 1 Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara..

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas tidak hanya mencakup hasil akhir pelayanan yang diberikan, tetapi juga proses, sikap, dan kemampuan petugas dalam

memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi ini menunjukkan bahwa kualitas bersifat menyeluruh, mencakup seluruh aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pihak yang dilayani. Dengan demikian, kualitas tidak hanya dilihat dari hasil pelayanan, tetapi juga dari proses, sumber daya manusia, serta lingkungan pelayanan yang mendukung terpenuhinya harapan masyarakat.

Selanjutnya, Triguno (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang, kelompok, lembaga, atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, cara kerja, proses, serta hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas berarti mampu memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani sesuai dengan tuntutan atau persyaratan pelanggan atau masyarakat. Menurut Triguno (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), pelayanan terbaik adalah melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, menolong, profesional, serta memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan pendapat tersebut, kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, ramah, sopan, dan profesional sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, Wycof (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), menyatakan bahwa kualitas jasa atau layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini berarti apabila jasa atau layanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dianggap buruk. Dengan demikian, kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan kesesuaian antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima, sehingga semakin sesuai pelayanan dengan harapan masyarakat, semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa

kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan masyarakat, baik dari segi proses, sikap, maupun hasil pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada hasil akhir, tetapi juga pada bagaimana pelayanan tersebut diberikan secara konsisten dan profesional.

a. Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Tjiptono (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), jenis-jenis jasa atau pelayanan merupakan pengelompokan berbagai bentuk layanan yang dibedakan berdasarkan karakteristik, tujuan, tingkat keterlibatan pelanggan, keberwujudan, serta hubungan antara penyedia jasa dengan konsumennya. Dengan demikian, jenis pelayanan dapat dibedakan berdasarkan karakteristik dan bentuk pelayanan yang diberikan serta keterlibatan masyarakat dalam menerima pelayanan. Pengelompokan tersebut membantu dalam memahami bentuk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Klasifikasi ini bertujuan untuk memahami perbedaan dalam cara jasa diberikan, siapa penerimanya, serta bagaimana interaksi antara penyedia dan pengguna jasa terjadi. Dengan memahami jenis-jenis jasa tersebut, organisasi dapat menyesuaikan strategi pelayanan agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pelanggan.

Tjiptono (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), menyimpulkan pendapat berbagai ahli mengenai jenis-jenis jasa atau pelayanan sebagai berikut:

a. Dilihat dari pangsa pasarnya, dibedakan antara:
   1. Jasa kepada konsumen akhir.
   2. Jasa kepada konsumen organisasional.
b. Dilihat dari tingkat keberwujudannya (*tangibility*), dibedakan antara:
   1. Jasa barang sewaan (*rented goods service*).
   2. Jasa barang milik konsumen (*owned goods service*).
   3. Jasa bukan barang (*nongoods service*).
c. Dilihat dari keterampilan penyedia jasa, dibedakan antara:
   1. Pelayanan profesional *(professional service*).
   2. Pelayanan non profesional (*nonprofessional service*).
d. Dilihat dari tujuan organisasi, dibedakan menjadi:
   1. Pelayanan komersial (*commercial or profit service*).
   2. Pelayanan nirlaba (*nonprofit service*).

e. Dilihat dari pengaturannya, dibedakan menjadi:
   1. Pelayanan yang diatur (*regulated service*).
   2. Pelayanan yang tidak diatur *(nonregulated service*).
f. Dilihat dari intensitas karyawan, dibedakan menjadi:
   1. Pelayanan berbasis alat (*equipment-based service*).
   2. Pelayanan berbasis orang (*people-based service*).
g. Dilihat dari tingkat kontak penyedia jasa dengan pelanggan, dibedakan antara:
   1. Pelayanan dengan kontak tinggi (*high contact service*).
   2. Pelayanan dengan kontak rendah (*low contact service*).

Berdasarkan klasifikasi di atas, pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan mencakup berbagai jenis jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan kecamatan, pelayanan publik dapat meliputi: pelayanan kependudukan, pelayanan ketertiban dan keamanan, pelayanan perizinan, pelayanan kesejahteraan, pelayanan administrasi surat menyurat, serta berbagai bentuk pelayanan lainnya yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

b. Ukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah, 2018:63–73), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu:

1. Berwujud (*Tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta media komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan.
2. Kehandalan *(Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan andal, tepat, dan konsisten.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kesediaan dan kemampuan pegawai dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.
4. Jaminan *(Assurance),* yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menimbulkan rasa percaya serta rasa aman kepada masyarakat.
5. Empati (*Empathy*), yaitu perhatian pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan memahami kebutuhan dan memberikan pelayanan secara ramah dan penuh kepedulian.

Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam mengukur sejauh mana pelayanan publik yang diberikan pemerintah, khususnya di tingkat

kecamatan, dapat memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, dimensi SERVQUAL dijadikan acuan utama dalam menilai kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (dalam Sampara Lukman, dkk., 2021:141), 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara itu, Menurut Moenir (dalam Moenir 2016:39-40) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direnecanakan dan disediakan oleh pemerintah. Selanjutnya menurut Moenir (dalam Moenir 2016:39-40), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha (dalam Moenir, 2016) Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri: Efektif; Sederhana; Kejelasan dan kepastian (transparan); Keterbukaan; Efisiensi; Ketepatan waktu; Responsif; dan Adaptif.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

1) Prosedur Pelayanan;
2) Waktu Penyelesaian;
3) Biaya Pelayanan;
4) Produk Pelayanan;
5) Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan ketentuan tersebut, kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari adanya prosedur yang jelas, waktu pelayanan yang sesuai, biaya yang transparan, hasil pelayanan yang jelas, serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Kelima unsur tersebut menjadi bagian penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan yang baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

c. Tujuan dan Manfaat Pelayanan

Manajemen pelayanan publik bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah atau lembaga publik berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan memenuhi kebutuhan serta harapan publik. Manajemen yang baik membantu meningkatkan kualitas layanan, mencegah penyalahgunaan wewenang, dan mendorong keadilan sertakesejahteraan masyarakat.

1. Tujuan Manajemen Pelayanan Publik

a. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas

Pelayanan Manajemen pelayanan publik bertujuan untuk memaksimalkan sumber daya yang ada (finansial, manusia, teknologi) agar menghasilkan layanan berkualitas dengan biaya yang efisien.

b. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas

Dengan manajemen yang baik, setiap tindakan atau keputusan dalam pelayanan publik dapat dipertanggung jawabkan dan diawasi oleh masyarakat. Transparansi dalam proses pelayanan juga mengurangi risiko korupsi.

c. Meningkatkan Kepuasan Publik

Salah satu tujuan utama manajemen pelayanan publik adalah memastikan bahwa masyarakat menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhannya, dengan kualitas yang baik dan waktu yang cepat.

d. Meningkatkan Keadilan dan Kesetaraan

Manajemen yang baik bertujuan untuk memastikan bahwa layanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi, sehingga semua masyarakat, tanpa memandang latar belakang, dapat mengakses layanan publik yang sama.

e. Mendorong Inovasi dalam Pelayanan

Manajemen pelayanan publik juga berfungsi sebagai sarana untuk memperkenalkan dan mengimplementasikan inovasi, terutama dalam penggunaan teknologi modern, untuk meningkatkan kualitas layanan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Taufiqurokhma & Evi Satispi (2018:77-79) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

a. Dedikasi dan disiplin Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam artivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia

yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

b. Jujur-Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.
c. Inovatif-Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.
d. Tekun Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkan sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.
e. Ulet Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.
f. Sumber Daya Manusia - Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.
g. Kepemimpinan - Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa peningkatan pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam melaksanakan tugas, tetapi juga oleh

sikap, kedisiplinan, kejujuran, kemampuan berinovasi, ketekunan, serta dukungan sumber daya manusia dan kepemimpinan. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dalam menciptakan pelayanan yang efektif, profesional, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Fungsi Manajemen Pelayanan Publik

Perencanaan Fungsi perencanaan melibatkan identifikasi kebutuhan masyarakat, perumusan kebijakan, dan strategi pelayanan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan yang matang memungkinkan pemerintah menyiapkan sumber daya yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan publik.

a. Pengorganisasian

Dalam proses pengorganisasian, manajemen pelayanan publik mengatur bagaimana tugas-tugas, tanggung jawab, dan wewenang dibagi di antara para pelaku yang terlibat. Hal ini memastikan bahwa setiap komponen dalam pelayanan publik bekerja sesuai dengan perannya dan saling terkoordinasi.

b. Pelaksanaan atau Pengarahan

Fungsi ini berkaitan dengan mengarahkan dan mengawasi kegiatan operasional untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pemimpin dalam manajemen pelayanan publik harus memastikan setiap unit bekerja secara efektif.

c. Pengendalian dan Evaluasi

Fungsi ini bertujuan untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Dengan evaluasi, pemerintah dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan target atau perlu adanya perbaikan. Pengendalian juga diperlukan untuk menjaga kualitas dan integritas pelayanan.

d. Koordinasi dan Komunikasi

Manajemen pelayanan publik juga berfungsi dalam mengoordinasikan berbagai departemen dan memastikan komunikasi yang baik antara pemerintah, lembaga publik, dan masyarakat.

4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacammacam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah, jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administrative Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh public.
b. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan public.
c. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan public.

5. Pelayanan Administrasi Perpustakaan Sekolah

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

Pelayanan administrasi perpustakaan sekolah merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi dan pemberian layanan kepada siswa, guru, serta warga sekolah sebagai pengguna perpustakaan. Pelayanan administrasi menjadi bagian penting dalam kegiatan perpustakaan karena berhubungan langsung dengan kelancaran pengelolaan koleksi, data pengguna, serta proses pemanfaatan berbagai layanan yang tersedia. Administrasi perpustakaan tidak hanya berkaitan dengan kegiatan pencatatan, tetapi juga mencakup pengaturan dan pengelolaan berbagai kegiatan agar pelayanan dapat berjalan secara tertib, sistematis, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Melalui administrasi yang baik, setiap kegiatan perpustakaan dapat dicatat dan dikelola dengan jelas sehingga memudahkan petugas dalam melakukan pengawasan, pendataan, serta memberikan pelayanan kepada pengguna.

Pelayanan administrasi perpustakaan sekolah meliputi beberapa kegiatan, seperti pendaftaran dan pendataan anggota perpustakaan, pencatatan koleksi bahan pustaka, proses peminjaman dan pengembalian buku, pencatatan keterlambatan atau kerusakan bahan pustaka, serta pengelolaan data dan dokumen yang berkaitan dengan kegiatan perpustakaan. Setiap kegiatan tersebut membutuhkan ketelitian dan keteraturan dari petugas perpustakaan agar tidak terjadi kesalahan dalam pencatatan maupun pengelolaan data. Proses peminjaman dan pengembalian buku, misalnya, perlu dilakukan secara tepat agar informasi mengenai buku yang sedang dipinjam, buku yang telah

dikembalikan, serta pengguna yang melakukan peminjaman dapat diketahui dengan jelas. Administrasi yang tertib juga dapat membantu petugas mengetahui kondisi koleksi dan mengontrol keberadaan bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan.

Kualitas pelayanan administrasi juga dapat dilihat dari bagaimana petugas memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Petugas perpustakaan tidak hanya bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi, tetapi juga memiliki peranan dalam membantu pengguna memperoleh pelayanan yang mudah dan nyaman. Petugas perlu memberikan informasi yang jelas mengenai tata cara penggunaan perpustakaan, membantu siswa dalam proses peminjaman dan pengembalian buku, serta memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, dan responsif. Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pengguna menjadi salah satu unsur yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Apabila petugas mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan siswa, maka proses pemanfaatan perpustakaan dapat berjalan dengan lebih baik.

Pelayanan administrasi perpustakaan sekolah juga berkaitan dengan kemudahan prosedur yang diterapkan kepada pengguna. Prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami dapat membantu siswa dalam menggunakan layanan perpustakaan tanpa mengalami kesulitan. Sebaliknya, prosedur yang kurang jelas atau proses pelayanan yang membutuhkan waktu cukup lama dapat menyebabkan pengguna merasa kurang nyaman. Oleh karena itu, setiap kegiatan administrasi perlu

dilaksanakan dengan memperhatikan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Kecepatan pelayanan tidak berarti mengabaikan ketelitian, tetapi bagaimana petugas mampu menyelesaikan proses administrasi dengan waktu yang sesuai tanpa mengurangi ketepatan pencatatan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain aspek administrasi, pelayanan perpustakaan juga berkaitan dengan ketersediaan informasi dan kemudahan siswa dalam memperoleh bahan pustaka yang dibutuhkan. Petugas dapat membantu siswa menemukan buku atau sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Pelayanan yang memberikan kemudahan kepada siswa dalam menemukan dan menggunakan koleksi dapat mendorong siswa untuk lebih sering memanfaatkan perpustakaan. Dengan demikian, pelayanan administrasi yang baik tidak hanya mendukung tertibnya kegiatan pencatatan dan pengelolaan perpustakaan, tetapi juga dapat mendukung fungsi perpustakaan sebagai sumber belajar dan informasi bagi siswa.

Pelayanan administrasi yang berkualitas pada akhirnya diharapkan mampu menciptakan kondisi perpustakaan yang tertib, nyaman, dan mudah digunakan oleh seluruh pengguna. Hal tersebut menjadi penting karena perpustakaan sekolah memiliki fungsi sebagai salah satu sarana pendukung kegiatan pendidikan. Siswa yang memperoleh pengalaman pelayanan yang baik akan lebih mudah dalam memanfaatkan koleksi dan fasilitas perpustakaan. Selain itu, pelayanan yang baik dapat mendukung meningkatnya minat siswa untuk berkunjung dan menggunakan perpustakaan tidak hanya ketika memperoleh tugas dari guru, tetapi juga

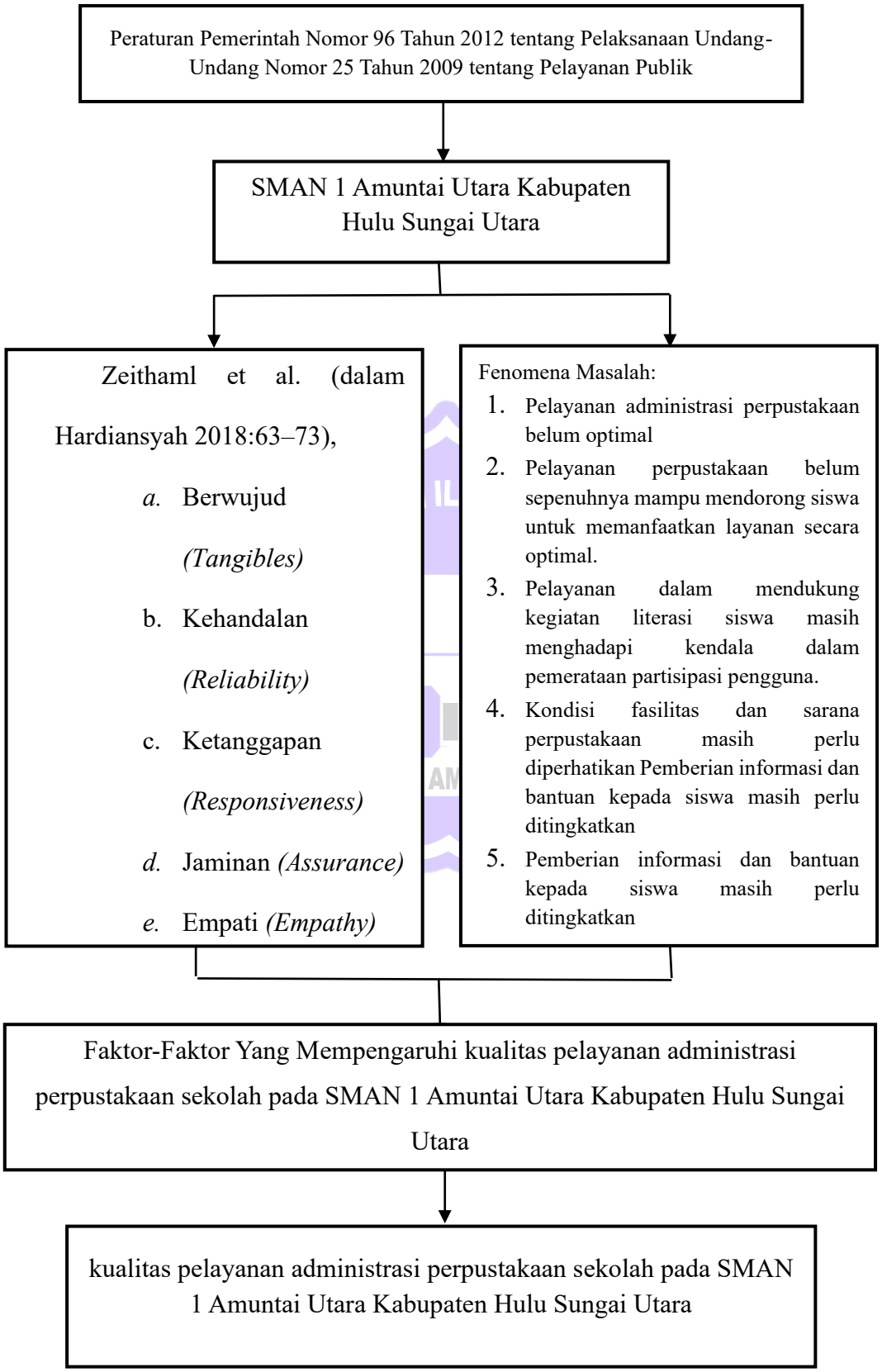
sebagai tempat membaca, mencari informasi, belajar secara mandiri, dan mengembangkan wawasan.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan administrasi perpustakaan sekolah dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan nyaman kepada siswa sebagai pengguna perpustakaan. Pelayanan administrasi perpustakaan merupakan salah satu bagian penting dalam mendukung kelancaran kegiatan perpustakaan, khususnya dalam proses pencatatan peminjaman dan pengembalian buku, pengelolaan data pengguna, serta berbagai kegiatan administrasi lainnya. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada siswa dalam memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber belajar dan informasi.. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan, Untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (2018:63–73) melalui lima dimensi, yaitu *Reliability* (keandalan), *Tangibles* (berwujud), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Melalui kelima dimensi tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan administrasi perpustakaan sekolah pada SMAN 1 Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber *: Diolah penulis, 2026*

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan SMAN 1 Amuntai Utara Jalan Amuntai-Tanjung Km 7,5, Desa Teluk Daun, Kecamatan Amuntai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena berdasarkan sudut pandang subjek penelitian. Pendekatan ini lebih menekankan pada makna, pengalaman, dan interpretasi daripada angka atau data statistik.

Penelitian yang peneliti lakukan ini yaitu kualitas pelayanan administrasi perpustakaan sekolah pada SMAN 1 Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian deskriftif adalah tipe penelitian yang dipilih oleh penulisan yang merupakan suatu uraian sistematis tentang tiore dan hasil-hasil penelitian yang relavan dan variable yang diteliti. Dimana suatu proses penelitian yang memberikan gambaran atau penyajian data sesuai dengan keadanan objek yang sebelumnya sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai pemacahan masalah.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

Deskriftif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan kualitas pelayanan administrasi perpustakaan sekolah pada SMAN 1 Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Sumber data dalam penelitian ini di bedakan menjadi dua jenis, yaitu:

a. Data Primer

Menurut Sarwono (dalam Adhi dkk, 2019:34) data ini berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya. Data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti.

b. Data Sekunder

Menurut Sarwono (dalam Adhi dkk, 2019:34) data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya. Termasuk dalam kategori data tersebut adalah:
a. Data bentuk teks: dokumen, pengumuman, surat- surat, spanduk
b. Data bentuk gambar: foto, animasi, billboard
c. Data bentuk suara: hasil rekaman kaset
d. Kombinasi teks, gambar dan suara: film, video, iklan di televisi dll.

Pada pokoknya data kualitatif dapat berupa apa saja termasuk kejadian atau gejala yang tidak menggambarkan hitungan, angka atau kuantitas.

2. Sumber Data

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan antuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan

yang akan diteliti. Sumber data dalam penelitian ini adalah informan terait. Hal ini dikarenakan agar mendapatkan hasil yang benar-benar akurat. Sumber data dipilih dengan teknik informasi menggunakan teknik *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah kumpulan informasi-informasi dari anggota yang dengan setuju mau memberikan informasi tersebut. Informan penelitian yaitu:

Tabel 3.1

Informan

No	Nama	Jabatan/Peran	Jumlah
1.	Deddy Andria Setiawan, M.Pd	Kepala Sekolah SMAN 1 Amuntai Utara	1 Orang
2.	Muhammad Riza Rifani, S.Pd	Kepala Perpustakaan Sekolah SMAN 1 Amuntai Utara	1 Orang
3.	Tri Wahyuni Rubiatun, A.Ma, Pust	Petugas/Pengelola Perpustakaan	1 Orang
4	Rahmatul Jannah, S.IP	Petugas/Pengelola Perpustakaan	1 Orang
5	Riza Ikhwani	Petugas/Pengelola Perpustakaan	1 Orang
6	Nadia Ulfah	Siswa sebagai Pengguna Perpustakaan	1 Orang
7	Rahmat Hidayat	Siswa sebagai Pengguna Perpustakaan	1 Orang
8	Putri Anggraini	Siswa sebagai Pengguna Perpustakaan	1 Orang
9	Muhammad Rafii	Siswa sebagai Pengguna Perpustakaan	1 Orang

STIA AMUNTAI

10	Ahmad Fajrianor	Siswa sebagai Pengguna Perpustakaan	1 Orang
11	Husnul Khatimah	Siswa sebagai Pengguna Perpustakaan	1 Orang
12	Syarif Hidayatullah	Siswa sebagai Pengguna Perpustakaan	1 Orang
13	Muhammad Dikiyanor	Siswa sebagai Pengguna Perpustakaan	1 Orang
Total			13 Orang

E. Desain Operasional

Desain operasional penelitian merupakan rancangan yang menggambarkan secara sistematis bagaimana suatu penelitian akan dilaksanakan, mulai dari penentuan variabel, definisi operasional, indikator yang digunakan, sampai dengan teknik pengukuran. Desain ini berfungsi sebagai pedoman agar penelitian dapat berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan serta meminimalisasi terjadinya kesalahan dalam proses pengumpulan maupun analisis data. Dalam penilitian ini penulis menggunakan teori Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah, 2018:63–73), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu:

1. Berwujud (*Tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta media komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan.
2. Kehandalan *(Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan andal, tepat, dan konsisten.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kesediaan dan kemampuan pegawai dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.
4. Jaminan *(Assurance),* yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menimbulkan rasa percaya serta rasa aman kepada masyarakat.
5. Empati (*Empathy*), yaitu perhatian pribadi yang diberikan kepada

masyarakat dengan memahami kebutuhan dan memberikan pelayanan secara ramah dan penuh kepedulian.

Berikut tabel desain operasional penelitian:

Tabel 3.2

Desain Operasional Penelitian

variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml et al. dalam model SERVQUAL (dalam Hardiansyah 2018:63-73)	Keandalan (Reliability)	1. Petugas perpustakaan memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.. 2. Konsistensi dan ketepatan waktu dalam pelayanan
	Berwujud (Tangibles)	1. Penampilan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan 2. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.
	Ketanggapan (Responsiveness)	1. Kesigapan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan dan membantu siswa yang membutuhkan informasi.. 2. Kecepatan petugas dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan.
	Jaminan (Assurance)	1. Kepastian dan kejelasan prosedur dalam pelayanan administrasi perpustakaan.. 2. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan siswa sebagai pengguna perpustakaan.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

	Empati (Empath)	1. Kepedulian dan perhatian petugas terhadap kebutuhan siswa dalam menggunakan layanan perpustakaan.. 2. Kemampuan petugas berkomunikasi dengan siswa secara sopan, ramah, dan mudah dipahami..

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu pekerjaan penting dan sangat menentukan dalam suatu penelitian. Sebuah penelitian dapat dikatakan berhasil apabila data dapat di kumpulkan.

1. Observasi

   Menurut Garabiyah (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:151-152) mengatakan bahwa ketika peneliti mengumpulkan data untuk tujuan penelitian ilmiah, kadang-kadang ia perlu memerhatikan sendiri berbagai fenomena yang adanya dalam konteks situasi sosial. Oleh karena itu peneliti menggunakan teknik mengobservasi langsung dalam mengamati peristiwa situasi sosial itu dengan cermat. Dengan demikian observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian atau peristiwa, gejala atau sesuatu konteks. Adapun observasi ilmiah adalah "perhatian terfokus terhadap gejala, kejadian/peristiwa atau sesuatu yang ada dalam konteks sosial, dengan maksud menggali, membangkitkan, mengungkapkan, lalu menafsirkannya gaktor-faktor penyebabnya, dan menemukan kaidah-kaidah atau makna-makna yang mengaturnya sebagai hasil dari kajian penelitian (kualitatif).

   Secara terminologi, "observasi" berasal dari istilah kata dalam bahasa Inggris yakni observation yang bermakna pengamatan, pandangan, pengawas atau dalam kata keterangan sebagai *observ*e yang berarti mengamati melihat, meninjau, menjalankan, mematuhi, memperhatikan menghormati Echols & Shadily (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:151-152). Karena itu, observasi menurut Marta dan Kresno (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:151-152) adalah pengamatan yang dalam istilah sederhananya adalah proses penelitian untuk melihat situasi penelitian. Kaelan (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:151-152) mengungkapkan pula bahwa observasi adalah satu kegiatan pengamatan atau peninjauan secara cermat. Menurutnya, observasi atau pengamatan merupakan tehnik pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian kualitatif. Dalam sejarah perkembangan banyak teori dan ilmu pengetahuan kajian studinya dilakukan melalui observasi.
2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu perangkat teknik metodologi pengumpulan data bagi peneliti kualitatif Denzin & Lincoln(Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:164-165). Wawancara menurutnya adalah suatu bentuk perbincargan, seni bertanya dan mendengarkan. Wawancara bukanlah perang- kat netral dalam memproduksi sekumpulan fakta realitas. Jadi wawancara merupakan perangkat untuk memproduksi pemaham- an situasional (situated understandirig) yang bersumber dari episode Interaksional khusus.

Wawancara adalah proses tanya jawab yang mengarah pada suatu tujuan tertentu, seperti tujuan penelitian untuk menggali (membangkitkan) informasi penting yang relevan dengan fokus penelitian kualitatif yang dikaji Berg (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:164-165). Wawancara adalah metode atau alat dalam pengumpulan data yang menunjukkan peran peneliti sebagai pewawancara yang mengajukan sejumlah pertanyaan pada partisipan sebagai subjek diwawancarai Johnson dan Christensen (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:164-165) Berdasarkan uraian itu, maka dapat dikatakan bahwa wawancara adalah semacam alat atau metode untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif yang dalam prosesnya terjadi interaksi tanya jawab, baik langsung maupuntidak langsung (melalui saluran tetentu) antara pihak peneliti dengan pihak partisipan penelitian.

Wawancara menurut Moleong (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:164-165) adalah percakapan dengan maksud tertentu, yang melibatkan dua plhak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengaitkan suatu pertanyaan dan terwawancara (interviewer) yang memberikan jawaban- jawaban atas pertanyaan itu. Menurut Esterberg (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:177) wawancara adalah "*a meeting of two persons to exchange inforrnatior" and idea through question and responses resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic".* Dengan demikian menurutnya, wawancara adalah pertemuan diantara dua orang untuk bertukar Informasi dan pendapat melalui tanya jawab, sehingga menghasil- kan konstruksi makna tentang topik tertentu.

3. Dokumentasi

Dokumen menurut Sugiyono (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:177) adalah catatan atau peristiwa yang telah berlalu, yang bisa berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya monumental seseorang. Dengan kata lain, dokumen adalah sumber Informasi yang berbertuk bukan manusia (non human resources), menurut Nasution (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:177), baik foto maupun bahan statistik. Lebih detail lagi, pengertian dokumen sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, dapat dilihat dalam definisi yang diberikan oleh Mc. Millan dan Schumacher (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:177), yakni: *Documents are record of past events that are written orprinted; they may be anecdotal notes, letters, diaries, and documents. Official document include internal paper communications to various publics, student and personnel files, program description, and institusional statistical data".* (Dokumen yaitu merupakan rekaman kejadian masa lalu yang tertulis atau tercetak, yang dapat berupa catatan anekdot, surat, buku harían, dan dokumen- dokumen lainnya. Dokumen kantor termasuk lembaran jurnal internal, komunikasi

bagi publik yang beragam, file pegawai, deskripsi program dan data-data tentang statistik lembaga/institusi).

G. Teknik Analisis Data

Pendekatan kualitatif sangat berbeda dengan pendekatan kuantitatif, terutama dalam menyajikan data. Menurut Mathew B. Miles, psikologi perkembangan dan Michael Huberman ahli pendidikan dari University of Geneva, Switzerland, (Dalam Hardani dkk, 2020:163), analisis kualitatif, data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam aneka macam cara yaitu pengamatan terlibat, wawancara, dan selanjutnya diproses melalui perekaman, pencatatan, pengetikan, tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas.

Analisis menurut Miles dan Huberman (Dalam Hardani dkk, 2020:163-164) dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut yaitu :

1. Reduksi Data (Data Reduction)

   Data dalam penelitian kualitatif umumnya berupa narasi deskriptif kualitatif, kalaupun ada data dokumen yang bersifat kuantitatif juga besifat deskriptif. Tidak ada analisis data secara statistik dalam penelitian kualitatif. Analisisnya bersifat naratif kualitatif, mencari kesamaan-kesamaan dan perbedaan-perbedaan informasi.

   Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan Patilima, (Dalam Hardani dkk, 2020:163-164).

   Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama pengumpulan data berlangsung. Sebenarnya reduksi data sudah tampak pada saat penelitian memutuskan kerangka konseptual, wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan penelitian dengan metode pengumpulan data yang dipilih. Pada saat pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, dan membuat catatan kaki. Pada intinya reduksi data terjadi sampai penulisan laporan akhir penelitian.

   Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diveryfikasi. Dengan reduksi data, data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi ketat. Melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

2. Penyajian Data (Data Display)

   Penyajian yang dimaksud Miles dan Huberman (Dalam Hardani dkk, 2020:167:168) sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif. Teks tersebut terpencar-pencar,

bagian demi bagian dan bukan simultan, tersusun kurang baik, dan sangat berlebihan. Pada kondisi seperti itu, peneliti menjadi mudah melakukan kesalahan atau bertindak secara ceroboh dan secara gegabah mengambil simpulan yang memihak, tersekat- sekat, dan tak berdasar. Manusia tidak cukup mampu sebagai pemroses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam satuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowcard dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Dalam prakteknya tidak semudah apa yang didapat di lapangan karena fenomena sosial bersifat kompleks, dan dinamis, sehingga apa yang ditemukan pada saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung agak lama dilapangan akan mengalami perkembangan data. Untuk itu maka peneliti harus selalu menguji apa yang telah ditemukan pada saat memasuki lapangan yang masih bersifat hipotetik itu berkembang atau tidak. Bila setelah lama memasuki lapangan ternyata hipotesis yang dirumuskan selalu didukung oleh data pada saat dikumpulkan di lapangan, maka hipotesis tersebut terbukti dan akan berkembang menjadi teori yang grounded. Teori grounded adalah teori yang ditemukan secara induktif, berdasarkan data-data yang ditemukan dilapangan, dan selanjutnya diuji melalui pengumpulan data yang terus menerus.

3. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dari analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (Dalam Hardani dkk, 2020:170-172) adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila simpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka simpulan yang dikemukakan merupakan simpulan yang kredibel.

Simpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya atau, keputusan yang diperoleh berdasarkan metode berpikir induktif atau deduktif. Simpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang sudah dilakukaninterpretasi dan pembahasan. Ingat simpulan penelitian bukan

ringkasan penelitian.

Dengan demikian simpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Simpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Pembuatan simpulan proses analisis data ini dilanjuti dengan mencari hubungan antara apa yang dilakukan (what), bagaimana melakukan (how), mengapa dilakukan seperti itu (why) dan bagaimana hasilnya *(how is the effect*).

Analisis data, Miles dan Huberman (Dalam Hardani dkk, 2020:170-172) memperkenalkan dua model. Model yang dimaksud adalah Model alir dan Model interaktif.

Model alir, yang menjadi perhatian peneliti adalah pengaturan waktu, penyusunan penelitian, pengumpulan data dan analisis data, dan pasca pengumpulan data. Pada model alir ini, peneliti melakukan ketiga kegiatan analisis secara bersamaan antara reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data merupakan salah satu teknik untuk memastikan kebenaran, keakuratan, dan keabsahan data penelitian, khususnya dalam penelitian kualitatif. Kredibilitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat dipercaya oleh pembaca maupun pengguna hasil penelitian. Tanpa adanya pengujian kredibilitas, data yang diperoleh dikhawatirkan bersifat bias, tidak valid, atau hanya mencerminkan subjektivitas peneliti.

Menurut Sugiyono 2019 uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check.

1. Perpanjangan pengamatan

   Mengapa dengan perpanjangan pengamatan akan dapat meningkatkan kepercayaan/kredibilitas data? Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Bila telah terbentuk rapport, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, di mana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari.

2. Meningkatkan Ketekunan

   Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Sebagai contoh melihat sekelompok masyarakat yang sedang olah raga pagi. Bagi orang awam olahraga adalah untuk meningkatkan kebugaran fisik. Tetapi bagi peneliti kualitatif tentu akan lain kesimpulannya. Setelah peneliti mencermati secara mendalam, olahraga pagi itu bagi sekelompok masyarakat itu merupakan wahana untuk transaksi bisnis. Selanjutnya untuk dapat memahami proses perdagangan narkoba, maka peneliti harus melakukan pengamatan secara terus-menerus dan memahami bahasa-bahasa sandi mereka.

3. Triangulasi

   Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagi sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu yaitu:

a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke atasan yang menugasi, dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Data dari ke tiga sumber tersebut, tidak bisa di rata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data tersebut.

b) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

c) Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

4. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Mengapa dengan analisis kasus negatif akan dapat meningkatkan kredibilitas data? Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

5. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu

keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti camera, handycam, alat rekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.

6. Mengadakan *Member check*

Member check adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan *member check* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

Pelaksanaan *membercheck* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan, atau kesimpulan. Caranya dapat dilakukan secara individual, dengan cara peneliti datang ke pemberi data, atau melalui forum diskusi kelompok. Dalam diskusi kelompok peneliti menyampaikan temuan kepada sekelompok pemberi data. Dalam diskusi kelompok tersebut, mungkin ada data yang disepakati, ditambah, dikurangi atau ditolak oleh pemberi data. Setelah data disepakati bersama, maka para pemberi data diminta untuk menandatangani, supaya lebih otentik. Selain itu juga sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan *membercheck*.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 *tentang Sistem Pendidikan Nasional*.

Anonim, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 *tentang Perpustakaan*.

Anonim, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Anonim, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 *tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.

Anonim, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 *tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

Adhi Kusumastuti, & Ahmad Mustamil Khoiron. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya* (Edisi revisi). Gava Media.

Mashud, A. R. (2020). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam perspektif *LibQUAL+™*. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 8*(2).

Moenir, H. A. S. (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

Permatahati, D. A. B., Indrawati, C. D. S., & Ninghardjanti, P. (2024). Pengaruh fasilitas perpustakaan dan pelayanan pustakawan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan SMK Wikarya Karanganyar. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran), 8*(2).

Sampara Lukman, S., Suwanda, D., & Santoso, Y. P. (2021). *Penyusunan standar pelayanan publik*. PT Remaja Rosdakarya.

Sapto Haryoko, Bahartiar, & Fajar Arwadi. (2020). *Analisis data penelitian kualitatif: Konsep, teknik, & prosedur analisis*. Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. UMJ Press.

Tim Penyusun, 2025, *Buku Pedoman Magang 2025,* Amuntai : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)