KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik

Oleh:

MOCH.RIZAL

2022360

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama	: MOCH.RIZAL
NPM	: 2022360
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

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

Amuntai, Oktober 2026

Mengetahui,
Kaprodi Administrasi Publik

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

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Drs. H. Arpandi, M.AP.
NUPTK. 8553741642130083

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya serta limpahan anugerah yang tak terhingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA "** dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat nya.Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S. Sos M,AP,.CIQar.,CIQnR. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak DRS. H. ARPANDI, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada saya sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos.,M.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada saya sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen serta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
5. Seluruh keluarga dan teman-teman di STIA Amuntai terima kasih atas dukungan motivasi serta do'anya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.

Karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian proposal skripsi ini. Saya menyadari bahwa proposal skripsi ini belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena

itu, saya berharap adanya saran yang membangun agar proposal skripsi ini menjadi lebih baik dan berdaya guna di masa mendatang.

Amuntai, September 2026

Penulis

DAFTAR ISI

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

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR TABLE ..... **vi**

DAFTAR GAMBAR ..... **vii**

BAB 1 PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Fokus Penelitian 7

C. Rumusan Masalah 7

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian 7

BAB II LANDASAN TEORI **9**

A. Penelitian Terdahulu 9

B. Tinjauan Teoritis 12

C. Kerangka Pemikiran 26

BAB III METODE PENELITIAN **28**

A. Lokasi Penelitian 28

B. Pendekatan Penelitian 28

C. Tipe Penelitian 28

D. Data dan Sumber Data 29

E. Desain Operasional 30

F. Teknik Pengumpulan Data 32

G. Teknik Analisis Data 34

H. Uji Kredibilitas Data 34

DAFTAR PUSTAKA **36**

DAFTAR TABLE

Table 3 1 Data Informan 30

Table 3 2 Desain Operasional Penelitian 32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran 27

BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu sarana penting dalam mendukung peningkatan pengetahuan dan kualitas sumber daya manusia melalui penyediaan informasi, bahan bacaan, serta berbagai sumber pengetahuan bagi masyarakat. Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi bahan pustaka, tetapi juga sebagai tempat bagi masyarakat untuk memperoleh informasi, membaca, belajar, dan mengembangkan pengetahuan. Oleh karena itu, keberadaan perpustakaan memiliki peranan penting dalam memberikan akses informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Penyelenggaraan perpustakaan di Indonesia memiliki dasar hukum melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Undang-undang tersebut mengatur berbagai aspek dalam penyelenggaraan perpustakaan, seperti koleksi perpustakaan, pelayanan perpustakaan, tenaga perpustakaan, sarana dan prasarana, serta pengelolaan perpustakaan. Penyelenggaraan perpustakaan diarahkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi dan mendukung proses pembelajaran sepanjang hayat.

Penyelenggaraan perpustakaan juga diperkuat melalui Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum. Peraturan tersebut menjadi salah satu acuan dalam penyelenggaraan perpustakaan umum, termasuk perpustakaan kabupaten/kota. Standar yang ditetapkan mencakup berbagai aspek penyelenggaraan perpustakaan, seperti koleksi, sarana dan prasarana, pelayanan perpustakaan, tenaga

perpustakaan, penyelenggaraan, dan pengelolaan perpustakaan. Dengan adanya standar tersebut, penyelenggaraan perpustakaan diharapkan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan perpustakaan adalah pelayanan perpustakaan. Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang berhubungan langsung dengan pemustaka dalam memperoleh informasi, memanfaatkan koleksi, menggunakan fasilitas, serta mendapatkan bantuan dari petugas perpustakaan. Pelayanan yang diberikan kepada pemustaka perlu dilaksanakan secara baik agar masyarakat dapat memperoleh informasi dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan sesuai dengan kebutuhannya.

Kualitas pelayanan perpustakaan dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan kepada pemustaka. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan koleksi, tetapi juga mencakup ketersediaan fasilitas dan perlengkapan pelayanan, kelancaran proses pelayanan, kemampuan memberikan pelayanan secara tepat, sikap dan perhatian petugas kepada pemustaka, serta kenyamanan lingkungan perpustakaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan perpustakaan.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dianalisis menggunakan melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Dimensi Tangibles berkaitan dengan bukti fisik berupa fasilitas, perlengkapan, dan kondisi lingkungan pelayanan. Reliability berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan dapat

diandalkan. Responsiveness berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan serta membantu pemustaka secara cepat. Assurance berkaitan dengan kemampuan memberikan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan kepada pemustaka. Sementara itu, Empathy berkaitan dengan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pemustaka.

Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk melihat berbagai aspek pelayanan yang diterima oleh pemustaka. Ketersediaan fasilitas dan perlengkapan pelayanan merupakan bagian dari bukti fisik yang dapat mendukung proses pelayanan. Kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan berkaitan dengan keandalan pelayanan. Kecepatan dan kemudahan dalam memberikan pelayanan berkaitan dengan daya tanggap. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, dan memberikan perhatian kepada pemustaka berkaitan dengan aspek jaminan dan empati. Sementara itu, kondisi lingkungan yang aman, tertib, dan nyaman juga menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memberikan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, perpustakaan menyediakan berbagai layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, seperti pelayanan pembuatan kartu peminjaman, peminjaman dan pengembalian buku, pelayanan informasi, serta penyediaan ruang baca dan fasilitas pendukung lainnya. Pelayanan tersebut perlu diberikan secara baik agar pemustaka dapat memperoleh informasi dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan dengan mudah dan nyaman.

Dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan, ketersediaan fasilitas dan perlengkapan administrasi, sikap petugas dalam memberikan pelayanan, serta kondisi lingkungan perpustakaan menjadi beberapa hal yang perlu diperhatikan. Ketersediaan perlengkapan administrasi diperlukan untuk mendukung kelancaran proses pelayanan. Selain itu, keramahan dan sikap petugas dalam berinteraksi dengan pemustaka diperlukan agar tercipta hubungan pelayanan yang baik dan memberikan kenyamanan kepada pemustaka. Kondisi ruang baca yang nyaman dan tenang juga diperlukan agar pemustaka dapat membaca, belajar, dan memperoleh informasi dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara, ditemukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perpustakaan, yaitu sebagai berikut:

1. Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan masih perlu ditingkatkan. Perpustakaan memiliki peran penting dalam menyediakan bahan bacaan yang sesuai dengan kebutuhan dan minat pengunjung. Namun, kelengkapan koleksi buku masih perlu diperhatikan, terutama dalam menyediakan buku-buku yang dibutuhkan oleh pengunjung. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pengunjung mengalami kesulitan dalam memperoleh bahan bacaan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, ketersediaan dan kelengkapan koleksi buku perlu ditingkatkan guna mendukung kualitas pelayanan perpustakaan. (Sumber: Observasi Lapangan).
2. Ketepatan waktu dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan masih perlu diperhatikan. Pembuatan kartu anggota merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan. Namun, proses

pelayanan tersebut dapat mengalami keterlambatan apabila ketersediaan kertas atau perlengkapan pendukung lainnya tidak mencukupi. Kondisi ini dapat menghambat proses pembuatan kartu anggota dan menyebabkan pengunjung harus menunggu lebih lama untuk memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, ketersediaan perlengkapan administrasi perlu diperhatikan agar pelayanan dapat diberikan secara tepat waktu. (Sumber: Observasi Lapangan).

3. Responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung masih perlu ditingkatkan. Petugas perpustakaan memiliki peran penting dalam membantu pengunjung mencari buku, memberikan informasi mengenai layanan perpustakaan, serta menanggapi pertanyaan dan keluhan. Namun, kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespons kebutuhan pengunjung masih perlu diperhatikan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pengunjung mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi dan bantuan yang diperlukan. Oleh karena itu, petugas diharapkan mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap sesuai dengan kebutuhan pengunjung. (Sumber: Observasi Lapangan).
4. Perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengunjung masih perlu ditingkatkan. Pelayanan perpustakaan tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas dan informasi, tetapi juga membutuhkan sikap ramah serta kepedulian petugas terhadap pengunjung. Petugas diharapkan mampu memahami kesulitan pengunjung dalam mencari buku dan memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Apabila perhatian dan kepedulian tersebut belum diberikan secara optimal, pengunjung dapat mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan yang sesuai dengan

harapan mereka. Oleh karena itu, sikap ramah, kepedulian, dan perhatian petugas perlu ditingkatkan untuk mendukung kualitas pelayanan perpustakaan. (Sumber: Observasi Lapangan).

Berdasarkan fenomena permasalahan tersebut, dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa kondisi yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Ketersediaan perlengkapan administrasi yang belum selalu terpenuhi dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan, keramahan dan sikap petugas yang belum konsisten dapat memengaruhi kenyamanan pemustaka dalam berinteraksi dan memperoleh pelayanan, sedangkan gangguan kebisingan di ruang baca dapat memengaruhi kenyamanan pemustaka dalam menggunakan fasilitas perpustakaan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan perlu diperhatikan, baik dari aspek ketersediaan perlengkapan pendukung pelayanan, sikap dan perhatian petugas terhadap pemustaka, maupun kenyamanan lingkungan perpustakaan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka berdasarkan dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian mengenai kualitas pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara penting dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan yang diterima oleh pemustaka serta aspek-aspek pelayanan yang masih perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

"KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA"

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan menggunakan teori *Service Quality* (SERVQUAL) oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry sebagai dasar analisis.

1. Tangibles
2. Reliability
3. Responsiveness
4. Assurance
5. Empathy

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa Saja Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian

a. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Pemelitian
   a. Manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Administrasi Publik, terutama mengenai kualitas pelayanan menggunakan teori *Service Quality* (SERVQUAL) dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perpustakaan.
   b. Manfaat Praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, khususnya dalam hal keramahan petugas, ketersediaan perlengkapan administrasi pelayanan, serta kenyamanan lingkungan perpustakaan bagi pengunjung.

BAB II
LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Dini Riztianty (2022) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya, Universitas Swadaya Gunung Jati, dalam penelitiannya yang berjudul KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA KALIAREN KECAMATAN CILIMUS KABUPATEN KUNINGAN (Studi Kasus di Desa Kaliaren Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Kaliaren Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Desa Kaliaren, serta untuk mengetahui bagaimana upaya menyelesaikan hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan tipe deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan serta menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian, sedangkan analisis data menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Kaliaren sudah menerapkan dimensi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, serta atribut pendukung pelayanan lainnya beserta

indikatornya. Namun, ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, antara lain kurangnya kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, belum adanya kemudahan dalam proses pelayanan kepada masyarakat, dan pemberian informasi yang kurang jelas kepada masyarakat. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Kaliaren adalah keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya Sumber Daya Manusia, masih banyak pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan, serta jaringan internet yang kurang mendukung. Sedangkan faktor pendukungnya adalah pegawai yang saling bekerja sama dan berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, saling membantu dalam proses pemberian pelayanan, saling menghargai keahlian masing-masing dalam bekerja, adanya fasilitas berupa alat bantu yang memadai, serta kemudahan pelayanan dengan prosedur yang cepat, tepat, dan memuaskan, dan menanamkan kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sukarela. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut antara lain mengajukan permohonan kepada pemerintah untuk pengadaan sarana dan prasarana yang mendukung, melakukan penambahan personil atau pegawai baru yang mampu mengoperasikan alat bantu, serta memperbaiki jaringan internet supaya tidak menghambat proses pelayanan.

2. Muhammad Ryan Hidayat (2024) dalam penelitiannya yang berjudul KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN. Penelitian ini berangkat dari pemahaman bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan yang ada dalam peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Penelitian ini dilakukan melalui proses analisis langsung ke tempat penelitian serta wawancara kepada masyarakat maupun pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan masih kurang maksimal, berupa masih kurangnya profesionalitas dari para pegawai dalam melaksanakan tugas. Selain itu, kurangnya sarana dan prasarana yang ada membuat proses pelayanan yang dilakukan menjadi lambat. Dari beberapa kekurangan tersebut perlu adanya perbaikan dengan memperhatikan sisi kualifikasi pegawai dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam hal reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (jaminan), dengan harapan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dirasakan oleh masyarakat sehingga menjadi tempat pelayanan publik yang memiliki kinerja baik di mata masyarakat.

Adapun beberapa perbedaan yang membedakan antara penelitian yang peneliti buat saat ini dengan penelitian terdahulu, yaitu:

1. Lokasi dan objek penelitian, teori penelitian, serta hasil dari penelitian yang dilakukan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.
2. Penelitian lebih objektif karena penelitian ini tidak hanya mengambil satu pendapat tetapi diambil dari beberapa pendapat kemudian ditarik kesimpulan.
3. Sebagai perbandingan dengan penelitian sebelumnya.

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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Berdasarkan definisi tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan barang, jasa, maupun layanan administratif guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek krusial dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara negara. Pelayanan publik mencakup beragam aktivitas, layanan, dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, termasuk di dalamnya pelayanan yang bersifat non-komersial seperti layanan informasi, pendidikan, dan literasi yang diselenggarakan oleh lembaga perpustakaan daerah.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus berpedoman pada standar pelayanan sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas,

cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Hal ini berlaku pula pada instansi pemerintah daerah yang menyelenggarakan layanan non-fisik seperti Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan, yang memiliki kewajiban memberikan akses informasi dan bahan pustaka secara adil kepada seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Agung Kurniawan (2018), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sementara itu, Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sinambela (2019:5) dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada hasil akhir, tetapi juga pada proses pemberian layanan yang cepat, tepat, dan transparan, termasuk dalam penyediaan layanan kepustakaan dan literasi bagi masyarakat.

Hardiansyah (2018:32) menambahkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, baik dalam bentuk pelayanan administrasi, barang, maupun jasa publik. Dari beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah, termasuk Dinas Perpustakaan Daerah, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien, transparan, dan berkeadilan, khususnya dalam hal pemenuhan kebutuhan akan informasi, ilmu pengetahuan, dan sarana literasi.

b. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Terdapat sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang juga relevan diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan perpustakaan, yaitu sebagai berikut:

a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, misalnya kemudahan prosedur peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
b. Kejelasan, yaitu persyaratan teknis dan administratif pelayanan, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, serta rincian biaya pelayanan (jika ada) disampaikan secara jelas kepada pemustaka.
c. Kepastian Waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan perpustakaan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, misalnya kepastian waktu proses keanggotaan atau penelusuran bahan pustaka.
d. Akurasi, yaitu produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah, misalnya ketepatan data koleksi dan katalog perpustakaan.
e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi pemustaka, termasuk keamanan data pribadi anggota perpustakaan.
f. Tanggung Jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, yaitu tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk sarana teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung layanan perpustakaan digital.

h. Kemudahan Akses, yaitu tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai serta mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada setiap pemustaka.

j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi fasilitas pendukung seperti ruang baca, area referensi, dan tempat ibadah.

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut bukanlah hal yang mudah, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas sumber daya aparatur, ketersediaan sarana dan prasarana, mekanisme dan prosedur pelayanan, serta komitmen pimpinan instansi dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan yang optimal, termasuk pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

c. Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4, penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;

4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Hardiansyah (2018:32) menjelaskan bahwa asas pelayanan publik merupakan nilai-nilai dasar yang harus dijadikan acuan dalam setiap proses pelayanan agar masyarakat memperoleh kepastian dan keadilan dalam mendapatkan haknya. Asas-asas tersebut menjadi landasan penting bagi penyelenggara layanan, termasuk Dinas Perpustakaan Daerah, dalam menjamin bahwa setiap pemustaka memperoleh akses informasi dan layanan kepustakaan secara adil, transparan, dan tanpa diskriminasi.

d. Kualitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya), atau mutu. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Menurut Crosby (dalam 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 ditentukan."

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

Sementara itu, menurut Juran (dalam Muhammad Tahir, 2020:20), “kualitas merupakan sesuatu yang cocok untuk penggunanya. Dengan demikian, sebuah produk barang atau jasa harus memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pemakai.”

Dari beberapa pendapat tersebut dapat dipahami bahwa kualitas menekankan pentingnya pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna terhadap suatu produk maupun jasa. Oleh karena itu, penentu kualitas pelayanan pada dasarnya terletak pada persepsi pengguna layanan, bukan semata-mata pada penyedia jasa layanan itu sendiri, termasuk dalam konteks layanan kepustakaan yang diberikan kepada pemustaka.

e. Pelayanan

Pelayanan (customer service) secara umum diartikan sebagai kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui pemenuhan kebutuhan pihak yang dilayani. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani berarti membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang.

Menurut R.A. Supriyono (dalam Ricka Handayani, 2023:122–123), “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."

Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu layanan lisan, layanan tulisan, dan layanan perbuatan. Dalam konteks perpustakaan, ketiga bentuk layanan tersebut tercermin pada layanan informasi lisan oleh pustakawan, layanan administratif tertulis seperti surat keterangan bebas pustaka, serta layanan teknis berupa pengolahan dan penyediaan bahan pustaka bagi pemustaka.

Dari beberapa pandangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada hakikatnya adalah upaya memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani melalui sikap, prosedur, dan hasil layanan yang sesuai dengan kebutuhan penerima layanan.

f. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada dasarnya menggambarkan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir yang diterima, tetapi juga dari proses pelayanan yang dilalui,

mulai dari kemudahan prosedur, sikap petugas, hingga kejelasan informasi yang diberikan.

Tjiptono dan Chandra (2016:45) menegaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, dan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini menekankan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada perilaku petugas, tetapi juga pada sistem pelayanan, sarana dan prasarana, serta mekanisme pengawasan yang baik.

Sinambela (2019:76) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, transparan, dan berkeadilan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Menurut Fitzsimmons (2018:141–179), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pelayanan tersebut dikatakan berkualitas, sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan, maka kualitas pelayanan dinilai rendah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat, yang meliputi ketepatan waktu, layanan yang bebas dari kesalahan, sikap simpatik, dan keakuratan dalam melayani. Teori Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles (Bukti Fisik)* yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan, misalnya kondisi gedung, ruang baca, rak koleksi, dan penampilan petugas perpustakaan.
2. *Reliability (Keandalan)* yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat, misalnya ketepatan pelayanan peminjaman, pengembalian, dan penelusuran bahan pustaka.
3. *Responsiveness (Daya Tanggap)* yaitu kesediaan untuk membantu pemustaka dan memberikan layanan yang cepat serta tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pemustaka.
4. *Assurance (Jaminan)* yaitu pengetahuan dan keramahan petugas serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pemustaka terhadap layanan yang diberikan.
5. *Empathy (Empati)* yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pemustaka dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan mereka.

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry sebagai dasar analisis kualitas pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Perpustakaan

a. Pengertian Perpustakaan

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, “perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.” Berdasarkan definisi tersebut, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka, tetapi juga sebagai lembaga yang mengelola dan menyediakan akses informasi bagi masyarakat secara profesional.

Sulistyo-Basuki (dalam Ricka Handayani, 2023) menyatakan bahwa perpustakaan merupakan sebuah ruangan, bagian dari gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Sutarno NS menambahkan bahwa perpustakaan daerah memiliki peran strategis sebagai pusat sumber belajar masyarakat, pusat informasi, serta sarana pelestarian bahan pustaka dan budaya baca di suatu wilayah.

Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan merupakan perangkat daerah yang diberi kewenangan untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan, termasuk pembinaan, pengembangan koleksi, serta penyelenggaraan layanan perpustakaan bagi masyarakat di wilayah kerjanya, dalam hal ini masyarakat Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Fungsi dan Tujuan Perpustakaan Daerah

Perpustakaan daerah menjalankan beberapa fungsi utama dalam mendukung kehidupan masyarakat, di antaranya:

1) Fungsi Edukatif, yaitu menyediakan bahan pustaka yang dapat menunjang kegiatan belajar masyarakat, baik formal maupun non-formal, guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.
2) Fungsi Informatif, yaitu menyediakan berbagai sumber informasi yang dapat diakses oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi sehari-hari.
3) Fungsi Rekreatif, yaitu menyediakan bahan bacaan yang bersifat hiburan sehat sebagai sarana pengisi waktu luang masyarakat.
4) Fungsi Kultural, yaitu melestarikan hasil budaya bangsa melalui pengumpulan, penyimpanan, dan pelestarian bahan pustaka.
5) Fungsi Penelitian, yaitu menyediakan berbagai bahan pustaka untuk menunjang kegiatan penelitian bagi kalangan akademisi maupun masyarakat umum.

Adapun tujuan penyelenggaraan perpustakaan daerah adalah untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa di wilayah setempat.

c. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh perpustakaan dalam rangka memberikan kemudahan kepada pemustaka untuk memanfaatkan koleksi dan fasilitas yang tersedia. Sutarno NS menjelaskan bahwa layanan perpustakaan pada hakikatnya

adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), pelayanan yang berkualitas ditandai dengan prosedur yang jelas, ketepatan waktu, serta konsistensi petugas dalam memberikan layanan. Hal ini juga berlaku pada pelayanan perpustakaan, yang harus mudah diakses, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka.

Secara umum, jenis-jenis layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan Daerah antara lain:

1) Layanan Keanggotaan, yaitu layanan pendaftaran anggota perpustakaan yang memberikan hak kepada pemustaka untuk meminjam dan memanfaatkan seluruh fasilitas perpustakaan.
2) Layanan Sirkulasi, yaitu layanan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan masa pinjam bahan pustaka bagi anggota perpustakaan.
3) Layanan Referensi, yaitu layanan pemberian bantuan dan bimbingan kepada pemustaka dalam menelusuri informasi atau bahan pustaka yang dibutuhkan, seperti ensiklopedia, kamus, dan bahan rujukan lainnya.
4) Layanan Baca di Tempat, yaitu layanan yang memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk membaca dan memanfaatkan koleksi perpustakaan tanpa harus meminjam untuk dibawa pulang.
5) Layanan Penelusuran Informasi (OPAC), yaitu layanan yang memudahkan pemustaka menelusuri keberadaan koleksi melalui katalog, baik secara manual maupun berbasis digital/online.

6) Layanan Perpustakaan Keliling, yaitu layanan yang diselenggarakan untuk menjangkau masyarakat yang berada jauh dari lokasi perpustakaan, sebagai upaya pemerataan akses informasi dan budaya baca.
7) Layanan Bimbingan Pemustaka (Literasi Informasi), yaitu layanan yang bertujuan memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai cara memanfaatkan perpustakaan dan sumber informasi secara optimal.

Berbagai jenis layanan tersebut diselenggarakan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan kepada masyarakat sebagai pemustaka dalam memperoleh akses terhadap informasi, ilmu pengetahuan, dan bahan bacaan.

d. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Kualitas pelayanan perpustakaan dapat diartikan sebagai kemampuan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemustaka, baik dari segi ketersediaan koleksi, kompetensi dan keramahan petugas, kenyamanan fasilitas, maupun kemudahan akses informasi.

Pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan pada dasarnya dapat mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut apabila diterapkan dalam konteks perpustakaan dapat dijabarkan sebagai berikut: kondisi fisik gedung, ruang baca, dan koleksi bahan pustaka (tangibles); ketepatan dan keandalan petugas dalam melayani peminjaman maupun

penelusuran informasi (reliability); kecepatan dan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan pemustaka (responsiveness); kompetensi dan sikap petugas yang menumbuhkan kepercayaan pemustaka (assurance); serta perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan individual setiap pemustaka (empathy).

Purwanto (2020) menemukan bahwa pelayanan publik yang responsif, transparan, dan cepat dapat meningkatkan kepuasan serta partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan tidak hanya berdampak pada kepuasan pemustaka secara individual, tetapi juga pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan sebagai penyelenggara layanan publik di bidang informasi dan literasi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan yang baik akan tercermin dari kesesuaian antara harapan pemustaka dan pelayanan yang dirasakan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan minat dan budaya baca masyarakat di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry sebagai dasar analisis kualitas pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

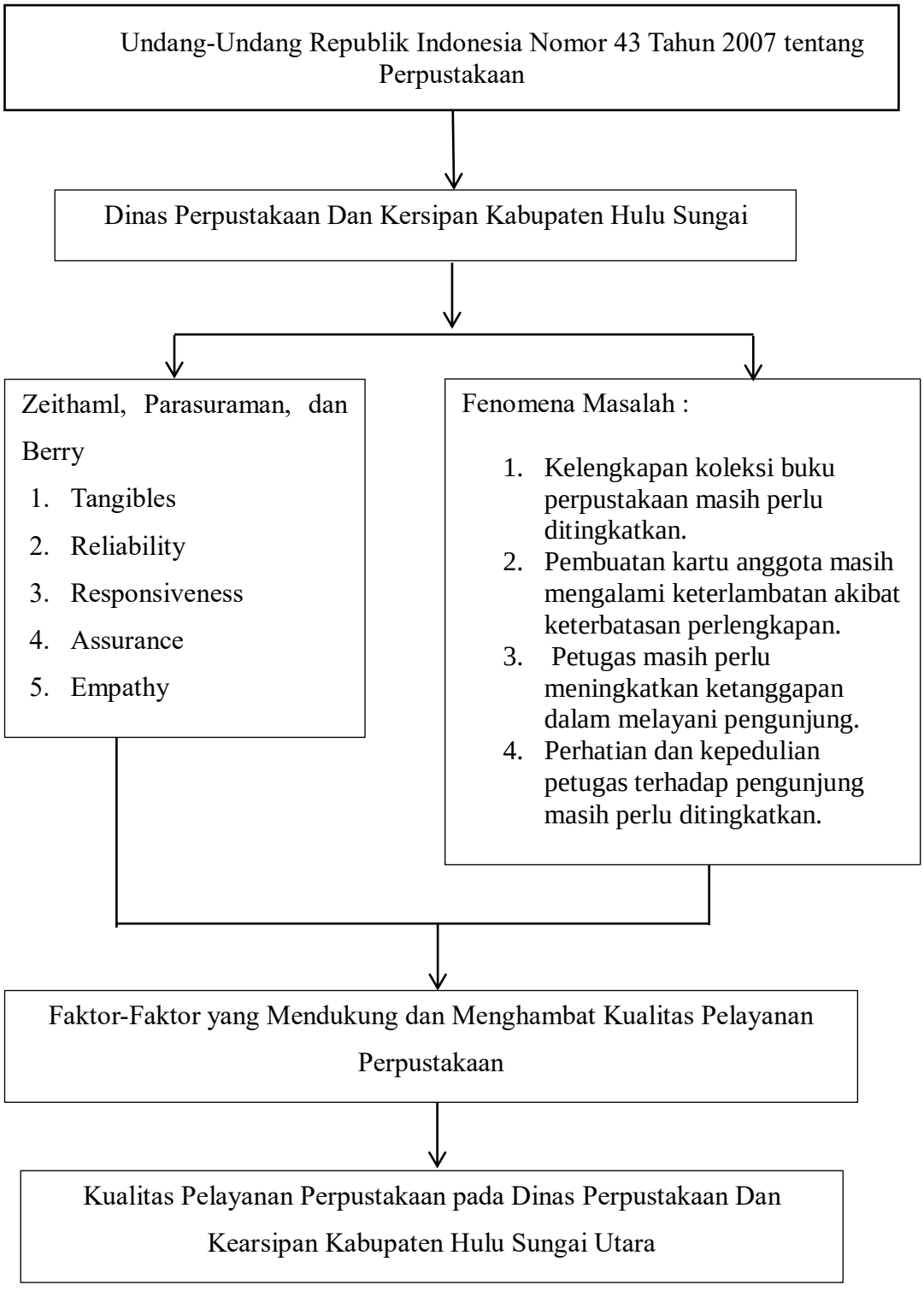
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran alur berpikir peneliti dalam memahami permasalahan dan menentukan aspek-aspek yang akan dikaji. Penelitian ini berangkat dari fenomena pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, yaitu keterbatasan petugas pelayanan, responsivitas petugas yang belum optimal, serta persoalan ketaatan terhadap keamanan dan ketertiban lingkungan perpustakaan.

Kualitas pelayanan dianalisis menggunakan lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai pedoman untuk menggali pengalaman pemustaka dan penjelasan dari pihak penyelenggara layanan. Penelitian juga menggali faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat kualitas pelayanan berdasarkan temuan lapangan.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



BAB III
METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian Dilaksanakan Pada Dinas Perpustakaan Daerah dan Kearsipan yang beralamat JL. Ahmad Yani No.02, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Moelong (2005) dalam Herdiansyah (2014:9) menyatakan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Data yang diperoleh disusun berdasarkan pada hasil penelitian dengan jalan mengumpulkan data dan informan yang diperoleh untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang objek penelitian yang ditetapkan dan mencoba memahami secara mendalam fenomena tentang permasalahan yang ada.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. (Sugiyono 2016:11).

D. **Data dan Sumber Data**

1. Data Meliputi

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari para informan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang ada pada lokasi penelitian dapat berupa dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

2. Sumber Data

a. Informan

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Sumber data pada penelitian ini sesuai dengan teknik pemakaian sumber data utama sebagai informan dengan menggunakan teknik penarikan sumber data yaitu *Snowball Sampling*. (anggara, 2015)

Menurut Sugiyono (2016:97) *Snowball Sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju yang menggelinding yang lama-lama menjadi besar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dengan dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan

dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya. Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak.

Table 3 1
Data Informan

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Kepala Dinas	1 Orang
2	Kepala Bidang Pengelolaan, Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan	1 Orang
3	Kasubag Program dan Data	1 Orang
4	Pustakawan	2 Orang
5	Pengunjung	7 Orang
JUMLAH		**12 Orang**

Sumber : Penulis, 2026

E. Desain Operasional

Desain operasional penelitian merupakan penjabaran fokus penelitian ke dalam aspek-aspek yang diamati dan digali melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Indikator berikut menjadi pedoman pengumpulan data dan dapat diperdalam sesuai temuan faktual di lapangan.

1. Tangibles (Bukti Fisik)

   Tangibles merupakan bukti fisik yang dapat dilihat secara langsung, seperti kondisi fasilitas perpustakaan, kenyamanan ruang baca, kelengkapan koleksi buku, serta ketersediaan perlengkapan yang mendukung pelayanan kepada pengunjung.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, termasuk ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

   Responsiveness merupakan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pengunjung dengan cepat, memberikan informasi yang dibutuhkan, serta menanggapi pertanyaan dan keluhan pengunjung dengan baik.

4. Assurance (Jaminan)

   Assurance merupakan kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga pengunjung merasa aman, nyaman, dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

5. Empathy (Empati)

   Empathy merupakan perhatian dan kepedulian petugas terhadap pengunjung, termasuk memahami kebutuhan pengunjung serta memberikan bantuan dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengunjung.

Table 3 2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry	Tangibles (Bukti Fisik)	a. Kondisi fasilitas dan ruang baca. b. Ketersediaan serta kondisi koleksi perpustakaan.
	Reliability (Keandalan)	a. Ketepatan pelayanan sesuai prosedur. b. Keakuratan informasi dan hasil pelayanan.
	Responsiveness (Daya Tanggap)	a. Kecepatan dan kesediaan petugas membantu pemustaka. b. Ketanggapan dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan.
	Assurance (Jaminan)	a. Pengetahuan, kesopanan, dan profesionalitas petugas. b. Upaya memberikan rasa aman dan nyaman kepada pemustaka.
	Empathy (Empati)	a. Keramahan dan perhatian kepada pemustaka. b. Pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka yang beragam.

Sumber : Penulis, 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian

adalah data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitia tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data kualitatif dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

   Sanafiah Faisal (1990), dalam Sugiyono (2013:226) mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi (participant observation), observasi yang secara terang-terangan dan tersamar, dan observasi yang tak terstruktur. Selanjutnya Spradley, dalam Sugiyono (2013:226) membagi observasi partisipasi yang pasif, observasi partisipasi yang moderat, observasi partisipasi yang aktif, dan observasi partisipasi yang lengkap.

2. Wawancara

   Esterberg (2002), dalam Sugiyono (2013:231) mendefinisikan interview sebagai berikut: "*a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting incommunication and joint construction of meaning about a particular topic*". Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

   Esterberg, dalam Sugiyono (2013:233) mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu wawancara tersruktur (peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh sehingga peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan), wawancara semiterstruktur (pelaksanaan wawancara lebih bebas, dan bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana responden dimintai pendapat dan ide-idenya), dan wawancara tidak terstruktur (merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya).

3. Dokumentasi

Sugiyono (2013:240), mengemukakan pendapatnya mengenai dokumen, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Seiddle (1998) dalam Moleong (2016:248) mengemukakan analisis data kualitatif prosesnya berjalan sebagai berikut :

a. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
b. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indekssnya.
c. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan poladan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Dengan demikian, analisis data itu dilakukan dalam suatu proses. Proses berarti pelaksanaannya mulai dilakukan sejak pengumpulan data dan dikerjakan secara intensif, yaitu sesudah meninggalkan lapangan. Pekerjaan menganalisis data memerlukan pemusatan perhatian, pengerahan tenaga, dan pikiran penelitian. (Afifudin & Beni 2012:146)

H. Uji Kredibilitas Data

Uji Kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif ini antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan membercheck. (Sugiyono, 2013:270-277).

1. Perpanjangan Pengamatan Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.
2. Meningkatkan ketekunan Meningkatkan ketekunan bearti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.
3. Triangulasi Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the suffiency of the data according to the convergence of multiple data sources of multiple data collection (William Wiersma, 1986). Triangulasi dalam

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

4. Analisis Kasus Negatif Melakukan analisis kasus negatif bearti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data-data yang bertentangan dengan temuan, bearti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.
5. Menggunakan Bahan Referensi Bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti, didalam penelitian ini digunakan bahan referensi seperti foto-foto dan dokumen-dokumen yang tersedia.
6. Mengadakan Membercheck Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck 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 berati data tersebut valid. Sehingga semakin kredibel atau dipercaya. Sumber data yang peneliti peroleh dari sumber data: data dari jumlah pengunjung di Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara, data struktur organisasi dan pemebagian tugas di Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara, data SOP pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Afifuddin & Saebani, Beni Ahmad. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Agung Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Anggara, Sahya. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Atmadjati, Arista. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kemendikbudristek. (n.d.). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring*. https://kbbi.kemdikbud.go.id (diakses 29 September 2026).

Dini Riztianty. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Kaliaren Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan (Studi Kasus di Desa Kaliaren Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan)*. Skripsi. Kuningan: Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya, Universitas Swadaya Gunung Jati.

Fitzsimmons, James A., Fitzsimmons, Mona J., & Bordoloi, Sanjeev. (2018). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (9th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.

Herdiansyah, Haris. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Moleong, Lexy J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Hidayat, Muhammad Ryan. (2024). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Skripsi. Amuntai: Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Tahir, Muhammad. (2020). Perpustakaan: Antara Layanan, Kinerja, dan Harapan Pengguna. Palembang: Bening Media Publishing.

Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum.

Purwanto. (2020). Restrukturisasi Pelayanan Perizinan untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Lebih Baik. Spektrum Hukum, 17.

Ratminto & Winarsih, Atik Septi. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Handayani, Ricka. (2023). Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islam. Bogor: Bypass.

Sinambela, Lijan Poltak. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutarno NS. (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.