

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN BALANGAN**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat penyusunan proposal skripsi
Pada Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

MITASARI

NPM. 2022533

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
AMUNTAI**

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

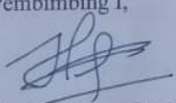
NAMA : MITASARI

NPM : 2022533

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

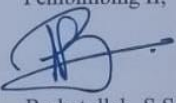
JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
KELILING PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN KABUPATEN BALANGAN setelah diteliti
dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui
untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim
Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)
Amuntai.

Pembimbing I,


Dr. Jumaidi, S.Sos, M.AP.
NUPTK. 4752766667131062

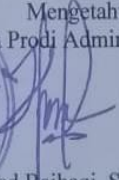
Amuntai, 03 Februari 2026

Pembimbing II,


Barkatullah, S.Sos, M.A.
NUPTK. 4445763664130202

Mengetahui
Plt. Ketua Prodi Administrasi Publik,




Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta sahabat dan keluarga beliau serta pengikutnya hingga akhir jaman. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang di berikan Allah SWT sehingga Penulis bisa menyelesaikan Proposal Skripsi ini yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BALANGAN”. Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Adapun skripsi ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan Pendidikan guna memperoleh gelar sarjana (S1) Jurusan Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Dalam kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP. CIQaR. CIQnR selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
2. Bapak Dr. Jumaidi, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Barkatullah, S.Sos, M.A selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang juga

turut membantu terselesaikannya proposal skripsi ini.

Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari semua pembaca guna menjadi acuan agar penulis bisa menjadi lebih baik lagi di masa mendatang. Semoga proposal skripsi ini bisa menambah wawasan para pembaca dan bisa bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan. Tiada kata yang pantas selain rasa syukur kehadiran Allah SWT serta terimakasih, semoga semuanya tidak sia-sia. Aamiin

Balangan, Oktober 2025

Mitasari

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Hasil Penelitian Terdahulu	7
B. Tinjauan Teoris.....	9
1. Pengertian Pelayanan Publik	9
2. Kualitas	15
3. Pelayanan	16
4. Kualiatas pelayanan	19
5. Perpustakaan.....	24
6. Perpustakaan Keliling	30
C. Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Lokasi Penelitian	36
B. Pendekatan Penelitian.....	36
C. Tipe Penelitian.....	37
D. Data dan Sumber Data	37
E. Desain Operasional Penelitian.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Teknik Analisis Data	43
H. Uji Kredibilitas Data.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian	35
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian	36

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2. 1 Kerangka Pemikiran	31
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberadaan perpustakaan kini sangatlah penting sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 dalam pasal 3 dikatakan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana Pendidikan, penelitian pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Perpustakaan merupakan salah satu bentuk pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan pendidikan dari segi non formal yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menyebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelolaan 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. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawan serta mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 08 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/kota yang cakupannya mampu mendukung kerja tersebut. Cakupan tersebut diantaranya standar

koleksi perpustakaan, standar tenaga perpustakaan dan standar penyelenggaraan perpustakaan dan standar pengelolaan perpustakaan. Pemerintah Kabupaten telah melaksanakan Reformasi Borokrasi yang mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2010 dan telah selaras dengan RPJMD 2021-2026.

Pelayanan perpustakaan berada pada bidang gerapan diseminasi yakni penyebaran informasi dari bahan-bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Pelayanan perpustakaan yang dilakukan haruslah berorientasi pada pemenuhan kebutuhan publik sebagai pemustaka. Maka dari itu pelayanan perpustakaan harus beradaptasi pada kondisi dan situasi yang dihadapi masyarakat sebagai pemustaka. Sehingga, layanan perpustakaan dapat memberikan pelayanan, bimbingan, arahan agar pemustaka dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan dengan maksimal.

Pemerintah berupaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia. Pendidikan yang berkualitas akan mendorong lahirnya manusia yang memiliki pengetahuan luas, keterampilan yang tinggi, dan berdaya saing dalam menghadapi kompetisi. Pendidikan yang berkualitas merupakan modal dasar untuk mencapai keunggulan sumber daya manusia. Pemerintah telah melakukan beberapa kebijakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Indonesia. Perbaikan sarana dan prasarana dilakukan untuk mengakses sumber informasi dan pengetahuan. Anggaran untuk memfasilitasi sarana dan prasarana pendidikan juga telah ditingkatkan.

Salah satu sarana atau media untuk meningkatkan kualitas pendidikan Indonesia yang sedang diperbaiki adalah perpustakaan. Perpustakaan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Perpustakaan menyediakan bahan-bahan pustaka yang sewaktu-waktu tersedia bagi mereka yang memerlukan. Tidak ada perpustakaan tanpa adanya pelayanan. Karena itu perpustakaan diidentikkan dengan pelayanan agar tanggap terhadap kepentingan penggunaanya. Fungsi pelayanan perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan. Perpustakaan harus dapat memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan itu sendiri. Untuk memudahkan mendapatkan pengetahuan. Melalui perpustakaan, kini tidak harus pergi ke perpustakaan di sekolah atau perpustakaan umum.

Sekarang perpustakaan banyak dijumpai ditempat-tempat keramaian. Perpustakaan kini hadir secara mobile atau yang biasa kita dengan istilah perpustakaan keliling. Sebagai salah satu sarana pendidikan nonformal, perpustakaan keliling dimaksudkan untuk mempercepat penyampaian informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan ada beberapa fenomena masalah yang terjadi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan:

1. Perpustakaan keliling yang belum terjadwal setiap bulannya: Tidak tertata jadwal kunjungan pusling perbulan yang di adakan perpustakaan ke sekolah-sekolah, tetapi jika ada pun kunjungan yang di adakan di sekolah itu karena memenuhi permintaan sekolah.

2. Keterbatasan koleksi buku yang tersedia kurang atau terbatas, yang dapat mengurangi variasi pilihan bacaan bagi pengguna: Keterbatasan koleksi buku yang tersedia pada layanan perpustakaan keliling (pusling) merupakan salah satu kendala yang dapat mengurangi efektivitas layanan tersebut. Koleksi yang terbatas berarti jumlah dan ragam buku yang dimiliki masih sedikit dan belum mencakup berbagai minat, usia, serta kebutuhan bacaan pengguna. Kondisi ini berdampak langsung pada berkurangnya variasi pilihan bacaan, sehingga pengguna pusling, terutama yang rutin memanfaatkan layanan ini, tidak mendapatkan pengalaman membaca yang menyenangkan dan beragam. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menurunkan minat baca masyarakat karena kurangnya bahan bacaan yang menarik dan relevan.
3. Mobil pusling yang terbatas (hanya 2 mobil pusling): Jumlah mobil perpustakaan keliling yang hanya dua unit membatasi jangkauan layanan ke berbagai wilayah terutama ke tempat sekolah yang terpencil. Akibatnya, tidak semua daerah dapat terlayani secara rutin, sehingga akses masyarakat terhadap bahan bacaan menjadi terbatas. Kondisi ini juga menyulitkan dalam penyusunan jadwal kunjungan yang efektif. Penambahan armada diperlukan agar layanan pusling lebih merata dan optimal. *(Sumber: Data Pegawai Dinas Perpustakaan Balangan)*

Berdasarkan uraian yang ada, peneliti tertarik mengajukan penelitian ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut, agar peneliti lebih terarah dan menghindari adanya kesimpangsiuran setra dapat mengenai sasaran yang diharapkan, maka penelitian ini memfokuskan pada Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan dengan menggunakan teori Tjiptono (Meithiana Indrasari, 2019:65-) adalah sebagai berikut:

1. *Tangibless* (Bukti Langsung)
2. *Reliabilility* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empati* (Empathy)

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Balangan?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Balangan.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang memepengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoristis

Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik khususnya dibidang pelayanan publik yang berkenaan dengan kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan.

2. Manfaat Praktis

Dari segi praktis, penelitian ini bermanfaat bagi pihak-pihak instansi sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk mendapatkan hasil kualitas pelayanan yang optimal.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

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

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

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

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

2. Nurhalisa (2024) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba”** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif

dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun pengesahan data meliputi triangulasi sumber, teknik dan waktu kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Bontobahri yaitu buti langsung (*Tangible*) hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana seperti bangunan dan kelengkapan fasilitas kurang memadai, hal ini dilihat dari ruangan yang cukup sempit untuk masyarakat yang banyak mengantri dan jumlah kursi yang terbatas. Keandalan (*Reliability*) sudah cukup dikatakan baik karena dengan menerapkan monitoring dan evaluasi, komunikasi yang jelas dan mengikuti giat pelatihan para pegawai sangat handal dalam pelayanan. Daya tanggap (*Responsive*) cukup dikatakan baik hal ini terlihat dari hasil wawancara kepada masyarakat mengatakan bahwa pegawai kantor camat Bontobahari cukup tanggap menghadapi kebutuhan masyarakat. Empati (*Emphaty*) berdasarkan aspek empati belum bisa dikatakan karena masih ada beberapa pegawai yang tidak bersikap ramah kepada masyarakat sehingga tidak mengedepankan kepentingan masyarakat dalam hal memberikan pelayanan publik secara prima.

B. Tinjauan Teoris

1. Pelayanan Publik

a. pengertian

Menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

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

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

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

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

a) Pendidikan

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

b) Kesehatan

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

c) Keamanan dan Perlindungan

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

d) Pelayanan Sosial

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

e) Infrastruktur

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

f) Pelayanan Administrasi

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

g) Pariwisata dan Budaya

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

h) Lingkungan Hidup

Termasuk pengelolaan dan perlindungan lingkungan hidup, penanganan limbah, dan konservasi sumber daya alam.

i) Keuangan dan Perpajakan

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

j) Teknologi Informasi dan Komunikasi

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

b. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik

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

a) Kesadaran

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

b) Kejelasan

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

c) Kepastian waktu

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

d) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e) Keamanan

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

f) Tanggung jawab

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

g) Kelenkapan saran dan prasarana kerja

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

h) Kemudahan akses

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

i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

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

j) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

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

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

f. Komitmen top pimpinan daerah.

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

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

2. Kualitas

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

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

Menurut Monks (Muhammad Tahir, 2020:19-20) “Bahwa 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.”

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

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

3. Pelayanan

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

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

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

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

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

Menurut Kotler (Meithiana Indrasari 2019: 58-59) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak

mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh produsen atau perusahaan yang memiliki kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

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

a. Layanan dengan lisan

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

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan.

4. Kualiatas pelayanan

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a. Tujuan Kualitas Pelayanan

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

- 1) Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- 2) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen.
- 3) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
- 4) Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- 5) Untuk mempertahankan konsumen.

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

b. **Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan**

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

- 1) Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

- 2) Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 3) Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 4) Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
- 5) Prilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- 6) Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- 7) Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan publik.
- 8) Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan koreksi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 9) Terhadap pengaruh motivasi kerja dan lingkungan terhadap kinerja pegawai.
- 10) Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- 11) Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, penghargaan insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan.
- 12) Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar dari pada perilaku aparat terhadap kualitas pelayanan.
- 13) Pengalamam memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

- 14) Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- 15) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- 16) Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisor bagi peningkatan kinerja pelayanan publik.
- 17) Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi yang berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
- 18) Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
- 19) Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap terhadap kualitas pelayanan.
- 20) Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi layanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
- 21) Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
- 22) Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi kepemimpinan pengikut dan situasi.

Menurut Tjiptono (Meithiana Indrasari, 2019:65-66), ada lima

dimensi atau lima factor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Tangibles (Bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Reliability (keandalan), yakni kemampuan orang-orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Responsiveness (Daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- d. Assurance (Jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya.
- e. Empathy (Empati), meliputi kemudahan dalam menjadi relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

5. Perpustakaan

Perpustakaan berasal dari kata “pustaka” yang berarti buku atau kitab. Dalam bahasa Inggris perpustakaan disebut library, bahasa Belanda bibliotheek kalau kita telusuri library bermula dari kata Latin liber artinya buku, sedangkan akar kata bibliotheek adalah biblos dari bahasa Yunani artinya tentang buku. Kata biblos ini kemudian berkembang menjadi bible artinya alkitab.

Menurut undang-undang perpustakaan Nomor 43 tahun 2007 pada Pasal 1 tentang perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang

hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, status sosial lainnya

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

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

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

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

- a. Merupakan suatu unit atau satuan kerja;
- b. Kumpulan bahan pustaka sebagai sumber informasi;
- c. Ada sistem tertentu dalam pengolahan bahan pustaka;

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

a. Tugas dan Fungsi Perpustakaan

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

1) Fungsi penyimpanan

Perpustakaan bertugas menyimpan koleksi (informan) yang diterimanya hal ini tampak sekali pada Perpustakaan Nasional setiap negara, tidak semua bahan pustaka (koleksi yang mengandung informasi) harganya dapat dijangkau oleh masyarakat atau orang yang membutuhkan salah satu cara yang ditempuh pemerintah untuk mengatasi keterbatasan pembelian koleksi, yaitu dengan mengeluarkan peraturan yang disebut Undang-Undang Deposit. Di Indonesia telah dikeluarkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1990 tentang wajib simpan karya cetak dan karya rekam. Mekanisme pelaksanaan

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

2) Fungsi Pendidikan

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

3) Fungsi Peneliti

Perpustakaan berfungsi menyediakan berbagai macam koleksi (informan) untuk keperluan penelitian yang dilakukan oleh pemakai, kegiatan penelitian ini dilakukan oleh para pemakai perpustakaan, mulai dari murid sekolah dasar sampai ke peneliti, kedalaman dan

cakupan pada setiap penelitian dapat berbeda meskipun topiknya sama, yakni bergantung pada tujuannya.

4) Fungsi Informasi

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

5) Rekreasi Kultural

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

b. Jenis-jenis Perpustakaan

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

1) Perpustakaan sekolah

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

2) Perpustakaan Perguruan Tinggi

Fokus pada Pendidikan tinggi dan penelitian, serta pengabdian masyarakat. Perpustakaan ini lebih kompleks dan menyediakan layanan yang lebih luas dibandingkan dengan perpustakaan sekolah.

3) Perpustakaan Umum

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

4) Perpustakaan keliling

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

5) Taman Baca

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

6) Perpustakaan Khusus

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

7) Perpustakaan Internasional

Dibentuk oleh dua negara atau lebih atau merupakan bagian dari organisasi internasional. Biasanya tidak menyediakan layanan peminjaman dan lebih fokus pada informasi dan layanan khusus untuk masyarakat internasional.

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

6. Perpustakaan Keliling

Menurut Nuzlianni Kadariyah (Lies Kumara Dewi, Asmaria, Eka Ubaya Taruna Rauf, 2020:273) “Perpustakaan keliling merupakan bagian dari perpustakaan umum yang bertugas mendatangi pemakai dengan menggunakan kendaraan (darat maupun laut). Biasanya tugas ini merupakan bagian perluasan jada dari sebuah perpustakaan umum untuk memungkinkan penduduk yang pemukimannya jauh dari perpustakaan agar dapat memanfaatkan jasa perpustakaan. Secara umum, perpustakaan keliling berfungsi sebagai perpustakaan umum yang melayani masyarakat yang tidak terjangkau oleh pelayanan perpustakaan umum.”

Bagi masyarakat yang tidak mampu mengunjungi perpustakaan dengan berbagai alasannya, disediakan perpustakaan bergerak yang dikenal dengan sebutan perpustakaan keliling. Manfaat perpustakaan bagi masyarakat antara lain dapat menyediakan bacaan-bacaan ringan tetapi

bermutu. Koleksi yang tersedia berupa buku bacaan non fiksi fiksi dan majalah.

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

a. Fungsi perpustakaan keliling

Menurut Fetty (Arisman dan Syahyuman, 2012:193-194) perpustakaan keliling mempunyai tugas sebagai perluasan layanan perpustakaan umum yang mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Untuk memberikan pelayanan eksistensi.
- 2) Sebagai surveyor untuk mendirikan perpustakaan permanen.
- 3) Sebagai alat transportasi.
- 4) Untuk mempromosikan koleksi perpustakaan.
- 5) Untuk mempromosikan koleksi baru yang dimiliki perpustakaan pusat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa perpustakaan keliling mempunyai fungsi sebagai perpustakaan umum yang melayani kebutuhan informasi masyarakat yang tidak terjangkau oleh pelayanan perpustakaan umum. Perpustakaan sekaligus dapat mempromosikan perpustakaan umum kepada masyarakat yang belum pernah kenal dengan perpustakaan.

b. Tujuan perpustakaan Keliling

Penyelenggaraan perpustakaan keliling bertujuan untuk:

- 1) Meratakan layanan informasi dan bacaan kepada masyarakat sampai kedaerah terpencil yang belum atau tidak memungkinkan adanya perpustakaan permanen.
- 2) Membantu perpustakaan umum dalam mengembangkan Pendidikan nonformal kepada publik luas.
- 3) Memperkenalkan buku-buku dan bahan pustaka lainnya kepada publik.
- 4) Memperkenalkan jasa perpustakaan kepada publik.
- 5) Meningkatkan minat baca dan mengembangkan cinta buku pada masyarakat.
- 6) Mengadakan kerjasama dengan lembaga masyarakat sosial, Pendidikan dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kemampuan intelektual dan kultural masyarakat.

c. Jenis Layanan Perpustakaan Keliling

- 1) Layanan sirkulasi, layanan ini berupa pemberian kesempatan bagi anggota layanan perpustakaan keliling untuk meminjam bahan pustaka yang dapat dibawa pulang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peminjaman hanya dilakukan pada pengunjung yang sudah terdaftar menjadi anggota perpustakaan.
- 2) Layanan refrensi, pengunjung yang memerlukan penelusuran informasi akan memperoleh layanan refrensi. Layanan ini mengacu pada bahan-bahan refrensi seperti direktori dan terbitan pemerintah.

- 3) Layanan baca, bagi pengunjung yang tidak bermaksud meminjam buku, tapi hanya membacanya saja, maka perpustakaan menyediakan layanan baca di sekitar mobil atau kapal perpustakaan keliling.
- 4) Pembacaan cerita, tujuan dilakukan pembacaan cerita ini adalah untuk meningkatkan minat baca anak-anak, terutama anak prasekolah, biasanya layanan ini sering diberikan perpustakaan umum, tapi tidak tertutup kemungkinan bagi perpustakaan keliling untuk melakukannya. Langkah-langkah pelaksanaan yang dilakukan adalah mempersiapkan pembacaan cerita yang terampil, materi cerita dan tempat.
- 5) Pemutaran film, jenis layanan ini merupakan jenis yang paling digemari oleh masyarakat. Ini merupakan sarana paling efektif untuk menyampaikan pesan-pesan dan promosi perpustakaan.
- 6) Layanan jasa dokumentasi, merupakan layanan penyediaan bahan-bahan dokumentasi yang diperlukan oleh pengunjung seperti peraturan-peraturan pemerintah serta peraturan perundang-undangan yang telah dipersiapkan oleh perpustakaan keliling.
- 7) Layanan jasa informasi, pengunjung bisa menanyakan langsung kepada petugas perpustakaan tentang informasi-informasi yang bersifat umum (Panduan penyelenggaraan perpustakaan keliling).

d. Koleksi perpustakaan keliling

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

berikut :

1) Bahan Pustaka Tercetak

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

2) Bahan Pustaka Terekam

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

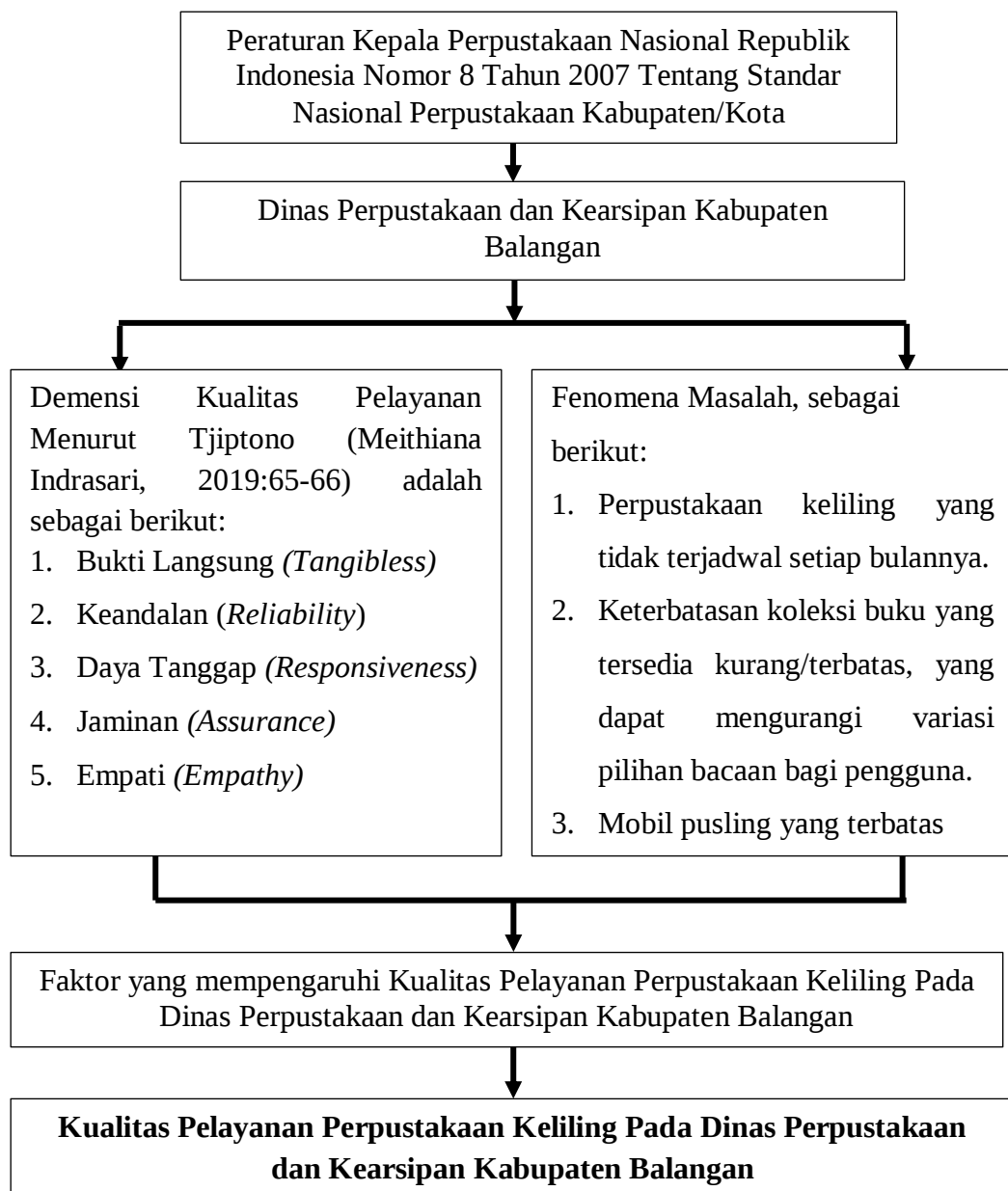
3) Bahan Pustaka yang Tidak Tercetak Maupun Terekam

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

C. Kerangka Pemikiran

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

Gambar 2.1
KERANGKA PEMIKIRAN



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan. Adapun lokasi penelitian ini berada di Jln. Ahmad Yani Km. 5.5 Kelurahan Batu Piring Kecamatan Paringin Selatan Kode Pos 71462 Provinsi Kalimantan Selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan Penelitian Kualitatif. Fokusnya adalah penggambaran secara menyeluruh tentang bentuk, fungsi, dan makna ungkapan larangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2016:205) yang menyatakan “Metode Kualitatif” sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Penelitian kualitatif harus mempertimbangkan metode kualitatif itu sendiri. Metode kualitatif merupakan prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa data tertulis atau lisan di masyarakat, lebih lanjut dijelaskan bahwa pendekatan kualitatif yang menggunakan data lisan suatu bahasa memerlukan informasi. Pendekatan yang melibatkan masyarakat bahasa ini diarahkan pada latar dan individu yang bersangkutan secara holistik sebagai bagian dari satu kesatuan yang utuh. Oleh karena itu, dalam penelitian

bahasa jumlah informasi tidak ditentukan jumlahnya, dengan kata lain, jumlah informasi ditentukan sesuai dengan keperluan penelitian.

C. Tipe Penelitian

Penelitian Deskriptif adalah jenis penelitian yang mendeskripsikan atau menggambarkan suatu masalah Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu populasi, situasi atau fenomena secara akurat dan sistematis.

Jenis penelitian ini dapat menjawab pertanyaan apa, di mana, kapan dan bagaimana, tetapi tidak untuk pertanyaan mengapa. Tidak seperti dalam penelitian eksperimental, peneliti tidak mengontrol atau memanipulasi variabel apa pun, tetapi hanya mengamati dan mengukurnya (Rita Fiantika, et al., 2022:88)

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data penelitian kualitatif dikumpulkan berdasarkan pertanyaan penelitian. Data yang akan dikumpulkan adalah berdasarkan kebutuhan pertanyaan penelitian. Peneliti akan dapat memahami dan menentukan data yang akan dikumpulkan berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan. Demikian juga dengan penentuan sumber pengumpulan data. Pengumpulan data yang tepat akan mendapatkan data yang akurat dan tingkat kredibilitasnya baik. Kesesuaian, ketepatan, kedalaman, dan kecukupan data yang diperoleh ditentukan oleh penentuan sumber data (Hasan et.al, 2023:197).

Sumber data penelitian kualitatif menentukan jenis data yang diperoleh apakah berupa data primer ataupun data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli atau sumber pertama dan yang mengalami sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari selain dari sumber asli tersebut. Data sekunder juga dapat diperoleh dari sebuah penyajian pihak lain. Data sekunder merupakan data yang sudah dikelola sedemikian rupa untuk dapat dipakai atau lazimnya disebut dengan data tersedia. Data sekunder biasanya sudah terdokumentsi seperti halnya data statistik (Hasan et.al, 2023:197).

2. Sumber Data

Sumber Data seperti dokumen atau arsip, nara sumber atau informan, peristiwa atau aktivitas, tempat atau lokasi, benda, gambar, tanda, simbol serta rekaman. Dalam penelitian kualitatif sering dikatakan bahwa data dalam bentuk kata-kata/ kalimat dan tindakan dari subjek (informan) merupakan sumber utama dibanding informasi tertulis namun pada hakekatnya sumber informasi secara tertulis sangat penting kedudukannya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan karena akan dapat dikaji ulang dan tidak dapat berubah sewaktu- waktu (Hasan et.al, 2023:197).

Purposive sampling adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang sering digunakan dalam suatu penelitian. Purposive sampling adalah pengambilan sampel yang dilakukan sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. Pengambilan sampel tersebut dilakukan secara sengaja dengan jalan mengambil sampel tertentu saja yang mempunyai

karakteristik, ciri, kriteria, atau sifat tertentu. Dengan demikian, pengambilan sampelnya dilakukan tidak secara acak (Nasution, 2023:80).

Purposive sampling juga disebut dengan *judgment sampling*, yaitu pengambilan sampel yang didasarkan kepada penilaian (*judgment*) peneliti mengenai siapa saja yang memenuhi syarat untuk dijadikan sampel. Penelitian yang pengambilan sampelnya menggunakan teknik ini dituntut harus mempunyai latar belakang pengetahuan yang baik agar diperoleh sampel yang sesuai dengan karakteristik, ciri, kriteria, atau sifat tertentu. Jika peneliti menghadapi masalah seperti ini, maka pengambilan sampel dapat dilakukan dengan purposive sampling. Dengan purposive sampling diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dijalankan (Nasution, 2023:81).

Tabel 3.1
Data Informan

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Dinas	1
2	Sekretaris	1
3	Staf	1
4	Staf	1
5	Staf	1
6	Staf	1
7	Masyarakat	1
8	Masyarakat	1
9	Masyarakat	1
10	Masyarakat	1
11	Masyarakat	1
		11

Sumber Data : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Berkaitan dengan penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling maka dirancanglah suatu desain operasional penelitian untuk mengukur baik buruknya suatu konsep.

Desain Operasional Penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan informasi tentang variable yang sedang diteliti. Instrumen merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan informasi atau data relevan tidaknya, tergantung pada alat tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis akan memaparkan teori yang digunakan kedalam desain operasional penelitian yang dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
(1)	(2)	(3)
Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono (Meithiana Indrasari, 2019:65-66) adalah sebagai berikut:	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	a. Kondisi sarana b. Kelengkapan sarana pelayanan
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	a. Keandalan petugas dalam menyampaikan sistem informasi pelayanan b. Kemampuan memberikan pelayanan
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Kecepatan petugas dalam menanggapi permintaan kunjungan b. Ketanggapan melayani peminjaman dan pengembalian buku
	Jaminan (Assurance)	a. Kesopanan dan sikap profesional petugas kepada pengguna b. Pengetahuan dan kompetensi dalam memberikan pelayanan
	Empathy (Empati)	a. Kepedulian petugas terhadap kebutuhan bacaan pengguna b. Menjalinkan komunikasi yang baik dengan pengguna

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sogiyono. 2015:62). Teknik yang diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Teknik Observasi

Observasi, yaitu metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat setiap informasi sesuai dengan kenyataan yang dialami selama penelitian berlangsung. Pengalaman peneliti tersebut dapat terjadi berdasarkan melihat, mendengar dan merasakan yang kemudian dilaporkan seobjektif mungkin.

2. Teknik Wawancara

Wawancara, yang peneliti maksud disini adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab atau memberikan pertanyaan kepada responden secara langsung terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan permasalahan dan segala pertanyaan difokuskan pada permasalahan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data guna kelengkapan data-data yang diperoleh sebelumnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, sedangkan dokumentasi yang peneliti maksud melakukan pengumpulan data yang dapat diperoleh melalui sumber-sumber data yang dianggap relevan, baik berupa rekaman baik melalui makalah, buku-buku, surat-surat, maupun sumber informasi lain seperti arsip-arsip,

dalil atau hukum-huku, hasil penelitian dan lain sebagainya.

G. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data lapangan, yaitu paling utama dilakukan adalah penulis menggunakan analisis data kualitatif dengan alasan untuk mengetahui secara detail dan mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan. Maka data yang dibutuhkan lebih bersifat uraian atau berupa penjabaran tentang apa yang diperoleh.

Setelah data di susun sesuai tema, kemudian dianalisis, dan ditafsirkan hubungan antara fenomena yang satu dengan yang lain oleh peneliti. Dengan demikian karenanya teknik yang digunakan dalam menganalisis data penyusunan skripsi ini adalah dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber dengan jalan membuat rangkuman inti (abstrak) untuk memperoleh kesimpulan.

Menurut Matthew B. Milles dan Michael Huberman dalam Sogiyono (2015:207) menyatakan bahwa aktivitas dalam model analisis data kualitatif mencakup 3 (tiga) kegiatan, yaitu:

1. Reduksi data, berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dalam reduksi data, setiap penelitian akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai
2. Penyajian data, berarti sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, penelitian akan dapat memahami apa yang

sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, dari permulaan pengumpulan data, mulai mencari arti benda-benda, mencatat, keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposal.

Sehingga antara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun suatu analisis.

Semua data yang telah didapatkan selanjutnya akan diolah dan diuraikan dalam sifatnya menggambarkan apa adanya mengenai data lapangan dalam bentuk uraian kalimat. Sesudah itu data dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Maksudnya adalah membahas dan menilai kembali data yang sudah disajikan, agar memudahkan dalam menarik kesimpulan.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut sogiyono (2021:562), bermacam-macam cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian. Peneliti mengambil beberapa antara lain dilakukan dengan perpajangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative, dan *membercheck*.

1. 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.

Ketekunan dalam penelitian sangat diperlukan, tekun dalam menganalisis kasus, observasi lapangan maupun terjun kelapangan langsung agar mengetahui apa yang terjadi dilapangan yang sesungguhnya. Terkadang kita perlu ekstra dalam meneliti permasalahan yang harus diselesaikan dengan tempo pendek maupun panjang, tergantung kita melakukannya dalam ketekunan seperti apa yang harus dilakukan.

2. Trigulasi

Trigulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat trigulasi sumber, trigulasi teknik, pengumpulan data dan waktu, karena data itu harus sesuai dengan sumber yang didapat, jadi dapat mengetahui data yang seperti apa yang harus dicari dan sumber darimana data itu di dapat.

- a. Trigulasi sumber, pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dari berbagai data tersebut kemudian dikelompokkan sesuai dengan napa yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut, kemudian peneliti akan melakukan pemilahan data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalisis lebih lanjut.
- b. Trigulasi teknik, pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik penelitian yang berbeda, seperti dengan melakukan observasi, wawancara dan komunikasi.
- c. Trigulasi waktu, narasumber yang ditemui pada pertemuan awal dapat memberikan informasi yang berbeda pada pertemuan selanjutnya. Oleh

karena itu, perlu dilakukan pengecekan berulang-ulang agar ditemukan kepastian data yang lebih kredibel.

3. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Selain itu pula referensi sangat membantu dalam pembuatan penelitian ini bukan hanya data saja melainkan fenomena-fenomena yang terjadi didalam penelitian tersebut. Namun harus peka terhadap referensi yang hoax. Pada penelitian ini peneliti menggunakan bahan referensi berupa rekaman pada saat wawancara dan data-data yang peneliti temukan pada saat penelitian.

4. Mengadakan *Member Check*

Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tinjauan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh para pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya disebut valid, sehingga makin kredibel/dipercaya, tetapi apabila yang ditemukan peneliti berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus mengubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

DAFTAR PUSTAKA

- Perpustakaan Nasional RI, 2017. *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota*. Jakarta.
- Adi, Wayan Sedana, et al. 2025. *Efisiensi Pelayanan Publik Di Era Kecerdasan Buatan*. Jawa Barat: Widina Media Utama
- Ariyanto, Jarot. 2024. *Pengembangan Koleksi Perpustakaan di Institusi Pendidikan Formal*. CV. Jejak, anggota IKAPI. Cetakan Pertama.
- Handayani, Ricka. 2023. *Manajemen Pelayanan Dalam Perspektif Islam*. Bogor: PT Jawa Mediasindo Lestari
- Hasan, M., dkk. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Tahta Media Group. Makassar
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya. Cetakan pertama
- Kumara, Lies Dewi dan Ubaya Eka Taruna Rauf. 2020. *Pengelola Perpustakaan Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung*. Tersedia di link
- Kasih, Laia Elsa. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Kadoz Di UD.BRAVE Desa Hiliorodua Kecamatan Lahusa*. Jurnal
- Mahyudi. 2024. *Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Kecamatan Daha Selatan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA). Amuntai.
- Maulana, Yahya A.Aziz. 2023. *Dinamika kebijakan public kontemporer: problematik, strategi, dan implementasi*. Yogyakarta. CV Budi Utama
- M. Yusup, Pawit. 2022. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. PT Bumi Askara
- Nurhalisa. 2024. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bontobahari kabupaten Bulukumba*. Universitas Muhammadiyah Makassar

- P. Ratu, M.Irwan Bangsawan. 2024. *Panduan Praktis Pengelolaan Perpustakaan*.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi Dan (R&D)*. Bandung. ALFABETA
- Rita Fiantika, F., Wasil, M., & Jumiati, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. WWW.globaleksekutifteknologi.co.id
- Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Sugiyono. 2015. *Memahami penelitian Kualitatif*. Bandung. ALFABET
- Sodihan. 2019. *Perpustakaan Sebagai Jantung Lembaga pendidikan*. LPPM Institut Agama Islam Ibrahim Genteng Banyuwangi. Cetakan Pertama.
- Tahir, Muhammad. 2020. *Perpustakaan: Antara Layanan, Kinerja, dan Harapan Pengguna*. Palembang.