

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah istilah yang sering digunakan dalam dunia penelitian dan akademik untuk merujuk pada tinjauan atau penelaahan terhadap berbagai pustaka, termasuk buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, dan sumber – sumber lainnya yang relevan dengan topik atau masalah yang ingin diteliti.

Kegiatan kajian pustaka dilakukan untuk mengumpulkan informasi terkini dan terpercaya tentang topik yang akan diteliti. Tujuan dari kajian pustaka adalah untuk memahami status terkini pengetahuan tentang topik tersebut, melihat perkembangan yang terjadi, dan mengidentifikasi kesenjangan atau celah pengetahuan yang dapat diisi melalui penelitian baru.

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu upaya peneliti dalam rangka mencari bandingan dalam suatu penelitian. Kajian penelitian terdahulu dapat membantu peneliti dalam memposisikan serta menunjukkan orisinalitas sebuah penelitian. Kajian penelitian terdahulu juga dapat membantu peneliti untuk menemukan inspirasi baru.

Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik analisis
	Deviana Fadhlly, Yogi Suprayogi, Imanudin (Fadhly et al., 2017)	Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat	Aspek – aspek dimensi kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Pasuraman, dan Berry yang terbagi menjadi lima aspek, diantaranya : 1. <i>Tangibles</i> (Bukti fisik) 2. <i>Realibility</i> (Kepercayaan) 3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (Empati)	Penulis menggunakan pendekatan deskriptif.	Pada penelitian mengenai kualitas pelayanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif	Penulis menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman (2009:147), yaitu : 1. Reduksi data 2. Penyajian data 3. Penarikan kesimpulan/ verifikasi
	Engkus, Fajar Trisakti, Asep Hidayat, Nanang Suparman, Unik Ludianingsih (Di et al., 2019)	Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis <i>Radio Frequency Identification</i> (RFId) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Privinsi Jawa Barat	Zeithaml Et. Al Dimensi kualitas pelayanan yaitu : 1. <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung) 2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Empathy</i> (Empati)	Pendekatan Deskriptif	Metode kualitatif sesuai untuk penelitian ini, dimana peneliti berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan kondisi atau keadaan mengenai kualitas pelayanan perpustakaan berbasis Radio Frequency Identification (RFId) di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Jawa Barat.	Teknik analisis data yang digunakan (Miles dan Huberman dalam Sugiono 2013: 434) , yaitu : 1. Tahap Reduksi data 2. Tahap Penyajian Data 3. Penarikan kesimpulan
	Nida Aulia Safitri, Agus Syabani Arlan, Agus Surya Dharma	Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan	Dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2021: 75), Indikator dari kualitas pelayanan adalah : 1. Kualitas Kerja	Pendekatan deskriptif kualitatif	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.	Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik analisis
	(Safitri et al., n.d.)	Kerarsipan Kabupaten Balangan	2. Kuantitas Kerja 3. Keahlian 4. Sikap			penarikan kesimpulan.
	Neli D. Tebai, Andries Lionardo, H. Azhar (Tebai et al., 2022)	Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Waropen di Era Revolusi 4.0	Dalam penelitian ini menggunakan beberapa aspek, yaitu : 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i>	Teknik kualitatif dipakai sebagai pendekatan dalam penelitian ini	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Waropen di Era Revolusi 4.0.	Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis model interaktif (interactive model of analysis) (Miles & Huberman, 1992). Pada penelitian ini, kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi
	Sephia Madini, Katerina Bataha (Maulana et al., n.d.)	Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan di SMP Dharma Wanita 9 Taman	Penilaian kualitas pelayanan perpustakaan di SMP Dharma Wanita 9 Taman menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Hardiansyah 2011: 46). Terdapat lima determinan kualitas pelayanan sebagai berikut : 1. Berwujud (<i>tangible</i>) 2. Keterandalan (<i>reliability</i>) 3. Keresponsifan (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>empathy</i>)	Pendekatan dalam penelitian ini dengan pendekatan studi kasus	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif	Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pada penelitian pertama yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat” menjelaskan bahwa misi dari Perpustakaan BAPUSIPDA adalah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di BAPUSIPDA sudah memenuhi kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menggunakan dimensi kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini ialah pelayanan yang diberikan di perpustakaan BAPUSIPDA sudah baik dengan dimensi bukti fisik, keandalan atau kepercayaan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap pengunjung.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada adopsi kualitas pelayanan perpustakaan namun dengan lokus penelitian yang berbeda. Penelitian ini menjadikan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung sebagai lokus karena pelayanan perpustakaan yang menjadi kebutuhan masyarakat perlu dipenuhi dengan pelayanan yang prima dan maksimal serta sebagai pengembangan dari informasi dan juga pengembangan kreatifitas.

Pada penelitian kedua yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis *Radio Frequency Identification* (RFID) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Provinsi Jawa Barat”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan berbasis RFID di Dispusipda Jawa Barat. Metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan perpustakaan berbasis RFID berdasarkan lima dimensi (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah pada Kualitas Pelayanan Perpustakaan dan dimensi – dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di perpustakaan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan

penelitian ini ialah lokus penelitiannya saja. Penelitian ini menjadikan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung karena Perpustakaan memiliki peran penting dalam meningkatkan literasi dan akses informasi bagi masyarakat. Dengan meneliti kualitas pelayanan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung, penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan layanan publik yang lebih baik.

Pada penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan” bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan yang memiliki hambatan dalam pelayanan publik seperti aktor penghambat adalah masih kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya kemampuan kerja, kurangnya mengutamakan dan memahami kebutuhan, kurangnya kepastian waktu, keahlian pegawai karena latar belakang pendidikan pegawai yang tidak sesuai, kesadaran karena masih banyak pegawai yang tidak tepat waktu datang ke kantor. Hasil dan penelitian ini Kualitas pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan kurang baik dilihat dari indikator. Pertama, indikator yang sudah baik yaitu waktu yang diperlukan untuk pengerjaan tugas, karena keterlambatan mempengaruhi kualitas pelayanan, keakuratan pekerjaan karena minimnya terjadi kesalahan. Kedua, adapun indikator yang kurang baik yaitu kualitas hasil kerja belum baik, kecepatan kerja akibat kendala gangguan server, keahlian pegawai masih kurang baik terutama dalam hal mengoperasikan komputer, kesadaran pegawai masih kurang baik, dapat dilihat dari kehadiran pegawai yang masih ada terlambat.

Persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah pada fokus penelitian Kualitas Pelayanan Perpustakaan. Perbedaan penelitian terdahulu

dengan penelitian ini adalah ialah dari lokus penelitian dan dimensi pengukuran kualitas, lokus penelitian yang digunakan adalah Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung, karena Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung merupakan institusi yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan publik di bidang perpustakaan. Penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pada penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Waropen di Era Revolusi 4.0” penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perpustakaan di Daerah pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen Provinsi Papua. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini mengenai kualitas pelayanan perpustakaan daerah pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Waropen – Provinsi Papua di Era Revolusi 4.0, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan kurang baik dan belum memenuhi Standar Nasional Perpustakaan (NSP), belum terpenuhinya kebutuhan pengunjung atau pemustaka.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah terletak pada pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan, namun memiliki perbedaan dari lokus dan hambatan atau permasalahan pada penelitian ini. Dinas Arsip dan Perpustakaan yang menjadi lokus dari penelitian ini karena peneliti memiliki ketertarikan khusus terhadap pengelolaan perpustakaan dan arsip, memilih Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung sebagai lokus penelitian akan memberikan kesempatan untuk mendalami bidang yang diminati.

Pada penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Model Servqual Dalam Meningkatkan Kunjungan Perpustakaan” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas layanan perpustakaan dengan model Servqual dalam meningkatkan kunjungan di MIN 4 Kota Medan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, sumber data dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi dengan informan Ibu Kepala bidang Kurikulum, Teknik yang digunakan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data, Verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dengan model Servqual dalam meningkatkan kunjungan Perpustakaan di MIN 4 Kota Medan telah menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kunjungan ke perpustakaan. Dalam penelitian yang dilakukan di Perpustakaan MIN 4 Kota Medan hasil menunjukkan bahwa penggunaan metode Servqual dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kunjungan ke perpustakaan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai kualitas layanan perpustakaan, namun perbedaan dengan penelitian ini ialah dalam penelitian terdahulu menggunakan Model Servqual yang dimana Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa, selain itu Lokasi penelitian terdahulu dengan penelitian ini berbeda. Penelitian ini berlokasi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung adanya potensi untuk mengidentifikasi praktik terbaik dalam pelayanan yang dapat

dijadikan model bagi perpustakaan lain. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan tentang dampak pelayanan perpustakaan terhadap peningkatan minat baca masyarakat.

2.1.2 Kajian Terhadap *Grand Theory*

Grand theory merupakan suatu konsep yang menghubungkan dunia sosial dalam masyarakat dengan peristiwa-peristiwa menurut alur yang terekam dalam karya ilmiah para peneliti. Ini adalah sistem teoretis yang dirumuskan untuk menjadi teori rentang menengah tingkat berikutnya Grand theory menjadi landasan munculnya teori-teori lain, dan merupakan teori luas yang kemudian dirumuskan menjadi tingkatan selanjutnya. Penting untuk diketahui bahwa grand theory bukanlah definisi variabel, melainkan teori utama yang mendasari penelitian Administrasi publik menjadi landasan teori secara umum yang kemudian akan berkaitan dengan teori dari intisari kajian lain yang lebih rinci mengenai pengawasan.

2.1.2.1 Pengertian Administrasi

Secara etimologis administrasi berasal dari bahasa Inggris dari kata *administration* yang bentuk infinitifnya adalah *to administer*. Dalam Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English (1974), kata *to administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan). Kata administrasi juga dapat berasal dari bahasa Belanda dari kata *administratie* yang mempunyai pengertian yang mencakup *stelsmatige verkrijging en verwerking van gegeven* (tata usaha), *bestuur* (manajemen dari kegiatan- kegiatan organisasi), dan *beheer* (manajemen dari sumber daya, seperti finansial, personel, gudang). Istilah,

pengertian dan hakikat administrasi di Indonesia oada mulanya berasal dari Eropa Barat atau Eropa Konstinental melalui penjajahan Belanda (Belanda merupakan salah satu negara Eropa Konstinental).

Secara etimologis administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan memberi bantuan dalam mengelola informasi, mengelola manusia, mengelola harta benda ke arah suatu tujuan yang terhimpun dalam sebuah organisasi. Tugas administrator adalah melayani atau menaati, melaksanakan *administrate* atau tata usaha (registrasi, dokumentasi, inventarisasi atau pencatatan harta kekayaan dan kegiatan – kegiatan yang dilakukan).

Administrasi secara arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan, data, dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu dengan lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern maupun ekstern, administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut sebagai tata usaha (*clerical work, office work*). Berikut dikemukakan beberapa arti administrasi dalam arti sempit atau tata usaha.

“tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian (*the headling*) informasi” (Pradjudi Atmosudirjo, 1980).

Sedangkan menurut J. Wajing, 1962 menyatakan bahwa kegiatan administrasi meliputi pekerjaan tatusaha yang bersifat mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk menjadi bahan keterangan bagi pimpinan. Selain itu ada pendapatan yang kemukakan oleh Ali Mufiz seperti berikut :

Menurut Ali Mufiz yang menguti pendapat Munawardi Reskohadiprawiro, 1984 menyatakan bahwa :

“administrasi berarti tatausaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta – fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya”

Oleh karena itu kegiatan tatausaha merupakan pengelolaan data dan informasi yang keluar dari dan masuk ke organisasi. Maka keseluruhan rangkaian kegiatan – kegiatan tersebut terdiri atas penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, pengiriman informasi dan data secara tertulis yang diperlukan oleh suatu oeganisasi.

Hakikat dan arti administrasi sebenarnya sangat luas seperti yang dikembangkan oleh para pelopor teori administrasi, seperti Henry Fayol. Sesungguhnya administrasi berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau kelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Semua aktivitas kehidupan manusia, apalagi jika aktivitas kehidupan manusia tersebut memerlukan bantuan orang lain, selalu dijumpai sekelompok orang – orang yang melakukan kerja sama yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan

Pengertian administrasi secara luas dapat dilihat dari beberapa para ahli yang mengemukakannya. Diantaranya :

Pengertian Administrasi menurut The Liang Gie yang dikutip oleh Ulbert (2009:9) mengatakan :“Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu”.

Menurut Sondang P. Siagian yang dikutip oleh Ulbert (2009:9)

mengemukakan :

“Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Sedangkan menurut Leonard D. White yang dikutip oleh Ulbert (2009:10)

mengemukakan :

“Administrasi adalah proses yang umumnya dijumpai di semua kegiatan-kegiatan kelompok, baik publik (Negara, pemerintah) maupun privat (swasta, perusahaan), sipil atau militer dalam ukuran besar atau kecil”.

Menurut Ordway Tead (1954) dalam Ulbert (2009:10) mendefinisikan bahwa

:

“Administration is conceived as the necessary activities of these individuals (executives) in organization who are change with ordering, forwarding, and facilitating the associate efforts of group of individuals brought together to realize certain defined purpose (administrasi adalah meliputi kegiatan – kegiatan individu – individu (eksekutif) dalam suatu organisasi yang bertugas mengatur, memajukan, dan menyediakan fasilitas usaha kerja sama sekelompok individu – individu untuk merealisasikan tujuan yang ditentukan.”

Dalam Susi Ratnawati, dkk (2022) terdapat beberapa pengertian dasar

mengenai administrasi, sebagai berikut :

- a. Luther Gullick : *Administration has to do with getting thing done with the accomplishment of defined objectives.* (administrasi berkaitan dengan pelaksanaan penyelesaian pekerjaan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan
- b. William H. Newman : *Administration is guidance, leadership and control of the efforts of a group of individuals toward some common goal.* (Administrasi adalah membimbing, memimpin dan mengontrol usaha – usaha sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama).

- c. Munawardi Reskohadiprawiro : administrasi berarti tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta menentukan fakta – fakta secara tertulis, dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara suatu fakta dengan fakta yang lainnya.
- d. G. Kartasaputra : Administrasi adalah suatu alat yang dapat dipakai menjamin kelancaran dan keberhasilan bagi setiap manusia untuk melakukan perhubungan, persetujuan, dan perjanjian atau lain sebagainya antara sesama manusia dan atau badan hukum yang dilakukan secara tertulis.
- e. Harris Muda : administrasi adalah suatu pekerjaan yang sifatnya, mengatur segala sesuatu pekerjaan yang berhubungan dengan tulis menulis, surat menyurat dan mencatat (pembukuan) setiap perubahan aau kejadian yang terjadi di dalam organisasi itu.
- f. Dwight Wakdo : administrasi adalah bentuk daya upaya manusia yang cooperative, yang mempunyai tingkat rasionalite yang tinggi.

Berdasarkan uraian diatas dan definisi- defisnisi yang dikemukakan oleh para ahli, dapat dirinci beberapa pokok untuk disebut sebagai administrasi, diantaranya :

- 1. Sekolompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang
- 2. Kerja sama, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya

3. Pembagian kerja, artinya kegiatan administrasi bukan sekedar kegiatan kerja sama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas
4. Kegiatan yang nuntut dalam suatu proses, artinya kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan – tahapan tertentu secara berkesinambungan
5. Tujuan, artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama

Alberth Lepawsky (1966), menunjukan enam peran administrasi dalam kehidupan dan perkembangan masyarakat.

a. *The universal importance of administration*

Bahwa administrasi sebagai studi ilmiah yang serius diperhatikan dari disintegrasi bagi kurangnya abilitas administratif (administrative ability) dan efesiensi manajerial (manajerial efficiency) terutama pada perioda hingga PD II. Fayol menyatakan, memlalui pengetahuan administrasi kita mengerti perencanaan, organisasi, komando, koordinasi, kontrol, yang menjadi dasar – dasar untuk tenaga kerja (workman). Dengan demikian, setiap orang mempunyai kebutuhan akan administrasi, sehingga administrasi adalah satu subjek dari kepentingan universal.

b. *The stabilizing role of administration in society*

Meskipun para peneliti sepakat akan pentingnya administrasi tapi ada perbedaan pendapat tentang derajat kepentingan. Paul Pigors menganggap, bahwa fungsi primen adminitrasi adalah untuk stabilisasi intitusi – institusi sosial.

c. *The role administration in social change*

Brook Adam mengatakan, bahwa fungsi pokok dari administrasi adalah menjadi stabilitas sosial dengan menyediakan fasilitas bagi perubahan sosial

d. *The threat a managerial revolution*

Pandangan James Burnham, bahwa kualitas esesial dari emerging society adalah dalam hal karakter manajemennya; bahwa dalam kenyataan manajer – manajer mempunyai kesiapan untuk taken over masyarakat modern

e. *The prospect of managerial evolution*

Charles Merriem mengatkui, bahwa lambat laun akan diberikan atribut posisi manajer dari satu masyarakat demokratik. Ia menyebut organ pemerintahan tidak lain merupakan organ manajerial.

f. *Administration as the key to modern society*

Charles A. Beard mengatakan, masyarakat modern adalah masyarakat besar. Setiap perusahaan dalam masyarakat besar atau masyarakat modern tenang dibawah administrasi. Administrasi merupakan kunci untuk pengabdian kekuadaan dalam masyarakat besar.

Dalam sebuah administrasi tentunya terdapat proses yang perlu dilakukan, William H. Newman berpendapat: Salah satu jalan untuk menganalisa administrasi adalah berpikir apa yang dapat dikerjakan oleh seorang administrator. Berdasarkan pendekatan ini pekerjaan dari administrator dapat dibagi menjadi 5 proses dasar:

1. *Planning* : menentukan apa yang akan dikerjakan. Ini meliputi besar kecilnya akibat keputusan perencanaan tersebut, tujuan yang harus jelas, kemantapan dari kebijaksanaan tersebut, program yang matang, menentukan metode dan prosedur khusus dan menentukan jadwal.

2. *Organizing* : menggolong-golongkan aktivitas yang perlu (sesuai rencana untuk mencapai tujuan) ke dalam unit-unit administrasi. Selain itu juga menentukan hubungan atasan dan bawahan dalam setiap unit. Masalah-masalahnya antara lain, bagaimana mengadakan departemen-departemen (asas departementation).
3. *Assembling resources* : Mengatur sumber-sumber yang terdiri dari orang-orang, biaya-biaya dan fasilitas-fasilitas lain agar rencana dapat direalisasikan.
4. *Directing* : memberi perintah-perintah, harus jelas siapa yang diberi perintah dan tanggung jawab atas setiap bagian dari rencana tersebut.
5. *Controlling* : melihat dan mengusahakan agar seluruh kegiatankegiatan menuju sedekat mungkin dengan rencana.

2.1.2.2 Pengertian Administrasi Publik

Banyak para ahli yang memberikan definisi pada Administrasi Publik diantaranya sebagai berikut :

Menurut John M. Priffner dan Robert V. Presthus dalam buku *Inu Kencana Syafiie* (2020) menyatakan bahwa :

- a. *Public administration involves the implementation of public policy which has been determine by representative political bodies* (Administrasi Publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan – badan perwakilan politik)
- b. *Public administration may be defined as the coordination of individual ang group effort to carry out public policy. It is mainly accupied with the daily work of governments* (Administrasi Publik dapat didefinisikan koordinasi usaha – usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan

kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari – hari pemerintah.

- c. *In sum public administration is a process concerned with carrying out public policies, encompassing, innumerable skills and techniques larga numbers of people* (secara global Administrasi Publik adalah suatu proses yang tbersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan – kebijaksanaan pemerintah, pengarahan, kecakapan, dan teknik – teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang).

Sedangkan menurut Felix A. Nigro dan Lloyd G. Nigro menyatakan pengertian dari administrasi publik, yaitu :

1. (Public Administration) is cooperative group effort in public setting.
(Administrasi Publik) adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan
2. (Public Administration) covers all there branches: executive. Legislative, and judicial, and their interrelationships. (Administrasi Publik) meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan di antara mereka.
3. (Public Administration) has an important role formulating of public policy and is this a part of the political process. (Administrasi Publik) mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
4. (Public Administration) is cosely associated with numerous private group and individuals in providing services to the community.

(Administrasi Publik) sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat

5. (Public Administration) is different in significant ways from private administration. (Administrasi Publik) dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Menurut George J. Gordon menyatakan bahwa :

“administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atas pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, serta pengadilan”.

H.A Simon dalam bukunya Public Administration yang dikutip oleh Handayani (2002: 2), memberikan definisi administrasi sebagai kegiatan dari pada kelompok yang mengadakan kerja untuk menyelesaikan tujuan bersama. Pengertian Administrasi Negara yang dikutip Prajudi Atmosudirjo (1982: 272) dalam buku Administrasi dan Manajemen Umum mengatakan “administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan – tujuan yang bersifat kenegaraan.”

Menurut Surie (1986) yang dikutip oleh Oktarina (2021) menjelaskan bahwa “Administrasi Publik atau Administrasi Negara adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan Negara dan etika mengatur penyelenggaraan negara.”

Menurut Marune, administrasi publik merupakan aspek bidang administrasi yang lebih luas dan berada dalam sistem politik guna mencapai tujuan serta sasaran

yang dirumuskan oleh pengambilan keputusan politik. Hal ini juga dikenal sebagai administrasi pemerintah karena ada sifat publik dalam kata administrasi publik berarti pemerintahan. Oleh karena itu, fokus administrasi publik adalah pada birokrasi publik, yaitu organisasi birokrasi pemerintah. (Oktarina (2021))

Gerald F. Caiden dalam bukunya *Public Administration* memberikan patokan bahwa untuk menentukan apakah suatu organisasi tersebut termasuk pemerintah, adalah dengan melihat tiga hal yaitu organisasinya dibentuk dengan peraturan pemerintah, karyawannya disebut pegawai negeri, dan pembiayaannya berasal dari uang rakyat.

Namun demikian ada tujuh hal khusus dari Administrasi Publik, yaitu tidak dapat dielakkan (*unavoidable*), senantiasa mengharapkan ketaatan (*expect abedience*), mempunyai prioritas (*has priority*), mempunyai pengecualian (*has exceptional*), puncak pimpinan politik (*top management political*), sulit diukur (*difficult to measure*), sehingga kita terlalu banyak mengharap dari Administrasi ini (*more is expected of public administration*).

Untuk menjalankan tugas – tugas pelayanan publik, administrasi publik memang perlu dilekati dengan fleksibilitas melalui kewenangan diskresi. Hal itu sebagai konsekuensi logis agar proses penyediaan publik tidak terhambat oleh banyak prosedur dan regulasi, terutama atas kepentingan umum yang mendesak. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, haruslah tindakan-tindakan administrasi publik tersebut sesuai dengan hukum. Hal ini berarti, dalam menjalankan tugasnya secara aktif administrasi publik harus dapat menjaga dan menjamin bahwa tindakan

tindakannya tidak melanggar hak dan kewajiban asasi manusia (Syahrhan Basah, 1985).

2.1.3 Kajian Terhadap *Middle Theory*

Middle theory adalah teori yang berada pada level mezo atau menengah, yang dimana fokus kajiannya adalah makro dan mikro. Middle theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik. Middle theory dimulai dengan fenomena empiris dan mengabstraksikannya menjadi pernyataan umum yang dapat diverifikasi oleh data. Middle theory berasal dari teori besar dan dihubungkan dengan observasi melalui hukum jembatan Undang-undang ini hanyalah seperangkat undang-undang yang memberikan fokus yang lebih spesifik dan hubungan yang lebih konkrit antara teori besar dan praktik.

2.1.3.1 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan topik yang hangat didunia bisnis dan akademik namun demikian, istilah tersebut memerlukan tanggapan secara hati – hati dan perlu mendapat penafsiran secara cermat. Faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan atau organisasi adalah kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Produk barang dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumennya. Dalam (Ariani, 2022) Ada banyak definisi dan pengertian kualitas, yang sebenarnya didefinisi atau pengertian yang satu hampir sama dengan definisi atau pengertian yang lain. Pengertian kualitas menurut para ahli yang banyak dikenal diantaranya :

- a. Ishikawa (1943) “kualitas untuk memperbaiki kinerja organisasi dengan *cause and effect diagram* yang digunakan untuk *mendiagnosis quality problem*”

- b. Juran (1992) “kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan dan manfaat”
- c. Crosby (1979) “Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *Availability, delivery, reliability, maintainability, dan cost effectiveness*”
- d. Deming (1986) “kualitas harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan dimasa mendatang”
- e. Feigenbaum (1991) “Kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, manufacture, dan maintenance* atau yang disebut dengan konsep *organization wide total control* yang produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.”

Istilah kualitas memang tidak terlepas dari manajemen kualitas yang mempelajari setiap bidang dalam manajemen operasi mulai dari perencanaan lini produk dan fasilitas, sampai penjadwalan dan memonitor hasil. Selain itu kualitas memerlukan proses perbaikan yang terus menerus (*continuous improcement process*) dan terukur, baik secara individual, organisasi, korporasi, dan tujuan kinerja nasional.

2.1.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kotler (2000, hlm.438) dalam (Hendrayady et al., 2023) menjelaskan bahwa Kualitas Layanan (Service Quality) adalah perbandingan dari kualitas yang diterima pelanggan (*perceived quality*), yaitu setelah pelanggan menerima layanan, dengan kualitas yang diharapkan (*expected quality*). Artinya jika layanan yang diterima memiliki nilai lebih rendah dari pada layanan yang

diharapkan, maka keinginan (interest) pelanggan akan berkurang. Persepsi pelanggan terhadap layanan yang kualitas terbentuk karena adanya perbedaan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Menurut Baines (2011, hlm.503).

Parasuraman dalam Zethaml et.al (2009, hlm.87) yang dikutip oleh (Hendrayady et al., 2023), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah persepsi penyedia layanan yang keluar secara teknis, proses dimanahasilnya tercapai dan kualitas keseluruhan fisik layanan yang diberikan. Dalam membentuk penilaian kualitas layanan, yang didasarkan pada perbandingan antara layanan yang diharapkan dan yang dirasakan dapat menggunakan lima dimensi service quality yaitu : Keandalan (realiability), Ketanggapan (responsiveness), Keyakinan (Assurance), Empati (Empathy) dan Berwujud (Tangibles).

Kualitas pelayanan publik adalah suatu konsep yang menyangkut kemampuan pemerintah atau lembaga publik untuk memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan responsif. Selain kebutuhan pemerintah untuk menambah kualitas beragam pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat, permasalahan kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi akibat peralihan paradigma administrasi, termasuk yang terjadi dalam skala global di semua sektor kehidupan.

Moenir (2008: 197) dalam (Hendrayady et al., 2023) mengemukakan bahwa pelayanan memuaskan orang lain atau orang yang dilayani, pelaku yang bertanggungjawab atas pelayanan tersebut harus memenuhi empat kriteria utama sebagai berikut; bertingkah laku sopan, cara penyampaian yang tepat, memiliki

sikap yang ramah dalam pelayanan. Kualitas pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik, serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintah. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan agar masyarakat merasa terlayani dengan baik oleh pemerintah dan lembaga publik.

Menurut Kasmir (2017) yang dikutip oleh (Utama et al., 2024) kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi loyalitas pelanggan dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Tjiptono (2011) dalam (Rizal et al., n.d.) Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
- 2) Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
- 3) Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.

- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
- 5) Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas di mana perusahaan memberikan layanan kepada pelanggan terkait jasa, yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan akan meningkatkan citra serta kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Jika pelayanan yang diterima pelanggan jauh dari harapan mereka, maka minat mereka terhadap jasa tersebut akan berkurang. Sebaliknya, jika pelayanan yang mereka terima memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi, mereka cenderung akan terus menggunakan produk atau jasa tersebut.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti melakukan reformasi birokrasi, lalu memberikan pelatihan kepada pegawai publik, termasuk menggunakan teknologi informasi, melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, serta memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi. Disamping itu peningkatan pelayanan publik perlu memperhartikan dan menerapkan prinsip – prinsip dan standar serta pola penyelenggaraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.1.3.3 Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan Nasional merupakan perpustakaan pusat yang menyelenggarakan fungsi pembinaan, rujukan, deposit, penelitian, pelestarian, dan

pusat jejaring perpustakaan. Kemudian fungsi perpustakaan nasional yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah fungsi pembinaan. Fungsi pembinaan semua jenis perpustakaan tersebut diberikan kepada dua unit kerja eselon dua yaitu PPPUK dan P3SMPT berdasarkan Peraturan Perpustakaan Nasional RI Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional. Kedua unit kerja tersebut mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, fasilitasi, pelaksanaan bimbingan teknis, supervisi, dan evaluasi dan pelaporan di bidang pembinaan dan pengembangan semua jenis perpustakaan (Widanarta et al., n.d.)

Dalam UU No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1 mendefinisikan bahwa Perpustakaan merupakan sebuah institusi pengelolaan koleksi karya tulis, karya cetak dan karya reka secara profesional dengan sistem yang bagus guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi para pemustaka.

Pengelolaan koleksi dilakukan secara profesional, yang berarti ada standar dan prosedur tertentu yang diikuti untuk memastikan bahwa koleksi tersebut dikelola dengan baik dan dapat diakses oleh pemustaka. Selain itu, perpustakaan harus memiliki sistem yang baik dalam pengelolaan koleksi, mencakup pengorganisasian, penyimpanan, dan penyediaan akses kepada pemustaka. Hal ini penting agar pemustaka dapat dengan mudah menemukan dan menggunakan informasi yang mereka butuhkan.

Menurut Ibrahim Bafadal dalam (Guru Pendidikan, 2024) menjabarkan bahwa perpustakaan adalah :

“Perpustakaan ialah sebuah unit kerja dari satu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun

berupa buku (non book material) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.”

Perpustakaan sebagai sebuah unit kerja yang beroperasi di bawah suatu badan atau lembaga tertentu. Dalam konteks ini, perpustakaan memiliki tanggung jawab untuk mengelola berbagai jenis bahan pustaka, yang tidak hanya terbatas pada buku, tetapi juga mencakup bahan non-buku, seperti majalah, jurnal, film, dan materi digital lainnya.

Pengelolaan bahan pustaka dilakukan secara sistematis, yang berarti bahwa ada metode dan prosedur tertentu yang diterapkan untuk mengorganisir dan menyimpan koleksi tersebut. Hal ini penting agar semua bahan pustaka dapat diakses dengan mudah oleh pemakainya. Dengan pengaturan yang baik, perpustakaan dapat berfungsi sebagai sumber informasi yang efektif, memungkinkan setiap orang yang menggunakannya untuk menemukan dan memanfaatkan informasi yang mereka butuhkan.

perpustakaan adalah salah satu lembaga yang berfungsi sebagai agent of change. Karena kehadiran perpustakaan bukan saja tempat menyimpan bahan-bahan bacaan, tetapi mampu menyajikan informasi baik ilmu pengetahuan dan teknologi serta kebudayaan bagi pengayaan wawasan dan pembuka cakrawala seseorang, sehingga diharapkan mampu menjembatani pembentukan pola pikir masyarakat. Oleh karena itu kandungan informasi yang di miliki perpustakaan merupakan tanggung jawab dalam proses pendidikan, penerangan ataupun hiburan bagi masyarakat (Sukaesih & Winoto Yunus, 2019)

Batasan lain tentang perpustakaan juga dikemukakan Sulistyio Basuki (1991:3) yang mengatakan bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah 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. Pendapat yang hampir senada juga dikemukakan (Sukaesih & Winoto Yunus, 2019)

Berkaitan dengan hal ini banyak rumusan yang diberikan para ahli tentang perpustakaan. Namun pada dasarnya batasan perpustakaan adalah sebagai ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan untuk keperluan informasi atau tempat bertanya, pendidikan, inspirasi, tempat rekreasi para pembacanya. Adapun mengenai pengertian buku dan terbitan lainnya di sini termasuk di dalamnya sebuah bahan cetak (buku, majalah, laporan pamflet, prosiding, manuskrip, media non buku seperti CD, film, video kaset, microfilm, microfish, dll.

Dari berbagai pengertian mengenai perpustakaan yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan sebagai institusi memiliki tanggung jawab untuk mengelola berbagai jenis bahan pustaka, baik buku maupun non-buku, secara sistematis dan profesional, sehingga dapat diakses dengan mudah oleh pemustaka. Pengelolaan yang baik dan terorganisir memungkinkan perpustakaan berfungsi sebagai sumber informasi yang efektif, mendukung pendidikan, penelitian, dan rekreasi masyarakat. perpustakaan juga berperan sebagai agen perubahan yang menyajikan informasi yang bermanfaat untuk pengayaan wawasan dan pembentukan pola pikir masyarakat. Dengan demikian, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan, tetapi juga sebagai lembaga yang mendukung proses pendidikan dan penyebaran informasi.

Fungsi dan Tujuan Perpustakaan

Mengenai tujuan setiap perpustakaan adalah untuk membantu tercapainya tujuan – tujuan dari lembaga induk yang menaunginya. Sedangkan fungsi perpustakaan telah mengalami pergeseran. Persepsi masa lampau, perpustakaan

hanyalah sebuah gedung tempat penyimpanan buku. Lain halnya sekarang ini, perpustakaan berfungsi sebagai agen of change, sudah menjadi pusat perubahan sekaligus pusat kebudayaan.

Kemudian jika memperhatikan batasan tentang perpustakaan sebagaimana yang dikemukakan para pakar tersebut ada kesamaan dalam batasan tersebut yakni ada ruangan atau tempat disimpannya koleksi atau bahan bacaan untuk dibaca maupun dipinjam. Sebagai tempat disimpannya berbagai sumber informasi, perpustakaan dapat menjalankan berbagai fungsinya. Berkaitan dengan fungsi-sungsi perpustakaan. Sulistyono-Basuki (1991) dalam buku (Sukaesih & Winoto Yunus, 2019) menyebutkan ada 5 fungsi dari perpustakaan yakni sebagai berikut :

a. Fungsi Simpan Karya

Perpustakaan berfungsi untuk menyimpan hasil karya yang diciptakan masyarakat. Adapun hasil karya yang dapat disimpan di perpustakaan umumnya adalah karya cetak dan karya yang dapat direkam lainnya

b. Fungsi Informasi

Perpustakaan harus dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Masyarakat yang datang ke perpustakaan dapat mencari dan mendapatkan informasi sesuai apa yang dibutuhkannya secara lengkap. Perpustakaan juga hendaknya mampu menyajikan informasi yang layak dikonsumsi masyarakat. Masyarakat bisa juga memberikan informasi kepada perpustakaan sehingga informasi tersebut dapat dibagikan kepada masyarakat lainnya.

c. Fungsi Pendidikan

Keberadaan perpustakaan selaras dengan tujuan pendidikan. Perpustakaan sangat bermanfaat untuk menunjang proses pembelajaran. Perpustakaan menyediakan sumber – sumber belajar dan materi pembelajaran

d. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan juga mampu menyajikan informasi yang menyenangkan dan menghibur bagi penggunanya. Masyarakat yang datang ke perpustakaan dapat merasakan suasana yang nyaman dan situasi yang kondusif untuk menerima informasi yang dicari.

e. Fungsi Kultural

Merupakan fungsi perpustakaan sebagai media untuk melestarikan kebudayaan yang ada di masyarakat. Perpustakaan juga dapat digunakan sebagai tempat mengembangkan kebudayaan itu sendiri. Informasi yang didapat dari perpustakaan dapat digunakan untuk memberikan nilai tambah pada tatanan sosial budaya yang sudah ada.

Pada dasarnya setiap jenis perpustakaan mencakup beberapa fungsi tersebut diatas, akan tetapi masing – masing mempunyai penekanan kepada fungsi tertentu sesuai dengan jenis perpustakaannya. Setiap perpustakaan memiliki fungsi yang spesifik tertentu dalam tujuan, ruang lingkup, kelompok yang dilayani, organisasi dan kegiatan yang berbeda. Dalam (Sukaesih & Winoto Yunus, 2019) Berkaitan dengan jenis perpustakaan, perpustakaan dapat dikelompokkan menjadi :

1. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah lembaga pelayanan masyarakat yang merupakan peningkatan dari Perpustakaan Rakyat sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah No.65 tahun 1951, yang menggunakan bahan

perpustakaan baik yang tercetak maupun terekam, yang tersusun menurut sistem tertentu untuk keperluan pendidikan, penelitian, pelestarian kebudayaan dan menumbuhkan kebiasaan membaca. (Depdikbud, 1979:81).

2. Perpustakaan Sekolah

Berbeda dengan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah adalah perpustakaan yang biasanya terintegrasi dalam suatu sekolah. Berkaitan dengan perpustakaan sekolah Sulistyio-Basuki (1994) mengartikan perpustakaan yang berada di sekolah dengan fungsi utama membantu tercapainya tujuan sekolah serta dikelola oleh sekolah yang bersangkutan. Sedangkan jika merujuk pada Standar Nasional Indonesia untuk Perpustakaan Sekolah (SNI 7329-2009), pengertian perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada pada satuan pendidikan formal di lingkungan pendidikan dasar dan menengah yang merupakan bagian integral dari kegiatan sekolah yang bersangkutan, dan merupakan pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah yang bersangkutan.

3. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pengertian perpustakaan perguruan tinggi juga dikemukakan Sulistyio Basuki (1991) yang menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Pendapat senada juga dikemukakan oleh Sutarno (2003: 35) dalam

(Sukaesih & Winoto Yunus, 2019) yang menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi dan yang sederajat yang berfungsi mencapai tri dharma perguruan tinggi, sedangkan penggunaannya adalah seluruh civitas akademika.

4. Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus berfungsi sebagai pusat informasi yang dapat menunjang aktivitas - aktivitas. Sulistyio-Basuki (1991:49) dalam (Sukaesih & Winoto Yunus, 2019) menyatakan bahwa perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh sebuah departemen, lembaga, lembaga negara, lembaga penelitian, organisasi massa, militer, industri maupun perusahaan swasta. Adapun tugas dari perpustakaan khusus adalah melayani keperluan badan tersebut dengan menyediakan koleksi buku untuk para ahli dan penelitian yang tergabung pada badan tertentu dan memberi keterangan biografi yang cepat dan tepat serta mengadakan penelusuran literatur atas permintaan.

2.1.4 Kajian Terhadap *Operasional Theory*

Operasional theory adalah teori yang menjelaskan cara kerja suatu perangkat atau sistem. Teori ini sering dimaksudkan kedalam sebuah dokumentasi, terutama dokumentasi pemeliharaan atau layanan dan panduan pengguna, untuk memfasilitasi pemecahan masalah dengan memberikan panduan tentang bagaimana perangkat atau sistem berfungsi dengan seharusnya.

Seperti yang dipaparkan oleh Kotler dan Keller (2012) dalam (Rahayu & Nurlaela Wati, 2018) layanan (service) adalah semua tindakan atau kinerja yang

dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Sedangkan Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013:216), kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. kualitas jasa merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen guna mencapai tingkat keunggulan dari apa yang diharapkan oleh konsumen, dengan kata lain kualitas jasa berpusat pada upaya – upaya layanan apa saja yang akan dilakukan oleh produsen (pihak pemberi jasa) dengan tujuan agar para konsumen merasa puas akan layanan yang diterimanya.

Perpustakaan sebagai institusi memiliki tanggung jawab untuk mengelola berbagai jenis bahan pustaka, baik buku maupun non-buku, secara sistematis dan profesional, sehingga dapat diakses dengan mudah oleh pemustaka. Dengan demikian untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam perpustakaan ini diperlukan kualitas pelayanan perpustakaan, kualitas perpustakaan dapat dilihat dari beberapa dimensi pengukuran kualitas pelayanan.

Zeithalm (2009) dalam penelitiannya tentang kualitas pelayanan dalam buku berjudul “Manajemen Pelayanan Publik” (Hendrayady et al., 2023) mengidentifikasi dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan itu, diantaranya adalah :

1. *Tangible* yaitu kemampuan memberikan pelayanan melalui kenyamanan fasilitas fisik, titik pelayanan dan perangkat lainnya.
2. *Empathy*, yaitu meliputi perhatian individu kepada pelanggan, kemudian keramahan dan kesopanan dalam pengelolaan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan.

3. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan atau pelayanan yang diharapkan secara meyakinkan, akurat, dan konsisten berupa kesiapan peralatan pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan, penyampaian pelayanan tepat waktu dan kualitas pelayanan.
4. *Responsiveness*, yaitu keinginan cepat memberikan pelayanan dan membantu klien dengan pelayanan yang ditawarkan berupa respon cepat, kemampuan memahami keinginan masyarakat atau pelamar, cepat terlaksananya kebutuhan masyarakat.
5. *Assurance*, yaitu meliputi pemberian jaminan kepada masyarakat berupa harga, waktu pelayanan, prosedur dan mekanisme yang sama tanpa adanya perbedaan.

Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realibilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
3. Kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.

4. Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
5. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
7. Variasi model Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan polapola baru dalam Kualitas Pelayanan serta features dari Kualitas Pelayanan.
8. Kualitas Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
9. Kenyamanan dalam memperoleh Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkuan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk – petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parker dan sebagainya.
10. Atribut Pendukung Kualitas Pelayanan Lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

Berdasarkan pengertian diatas menurut peneliti dapat disimpulkan prinsipprinsip yang harus diterapkan dalam melakukan Kualitas Pelayanan adalah:

- a. Kepemimpinan Strategi

- b. Pendidikan
- c. Perencanaan Proses
- d. Review Proses
- e. Komunikasi Implementasi
- f. Penghargaan dan
- g. Variasi model Kualitas Pelayanan
- h. Kualitas Pelayanan Pribadi
- i. Kenyamanan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, menurut Tjiptono (2014: 269) terdiri dari :

1. Komunikasi Pasar

Meliputi bauran promosi seperti periklanan, penjualan langsung, hubungan masyarakat, pemasaran interaktif dan promosi penjualan.

2. Komunikasi Gethok Tular

Faktor eksternal perusahaan berdasarkan pendapat dari konsumen langsung dan menyebar dari mulut ke mulut.

3. Citra Perusahaan

Kesan penilaian tersendiri perusahaan dalam masyarakat

4. Kebutuhan Konsumen

Apa yang menjadi solusi konsumen agar memenuhi kebutuhannya.

2.2 Kerangka Berpikir Penelitian

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan kajian kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berpikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang

akan dijadikan dasar dalam penelitian. Di dalam kerangka pemikiran variabel-variabel penelitian dijelaskan secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menjawab permasalahan penelitian.

Kerangka berpikir merupakan perlengkapan peneliti untuk menganalisa perencanaan dan beragumentasi kecenderungan asumsi ke mana akan dilabuhkan, penelitian kuantitatif kecenderungan akhirnya adalah diterima atau ditolak hipotesis penelitian tersebut, sedangkan penelitian yang berebentuk pernyataan atau narasi – narasi peneliti bertolak dari data dan memanfaatkan teori yang digunakan sebagai bahan penjelasan dan berakhir dengan pembaharuan suatu pernyataan.

Pada penelitian ini, peneliti mendasari kerangka berpikir dari sebuah teori yang dikemukakan oleh Zeithalm dalam buku (Hendrayady et al., n.d.), yang didalamnya terdapat 5 (Lima) dimensi pengukuran untuk sebuah kualitas pelayanan, yang relevan dengan penelitian ini. Dimensi yang di maksud diantaranya adalah :

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu kemampuan memberikan pelayanan melalui kenyamanan fasilitas fisik, titik pelayanan dan perangkat lainnya.

Dalam dimensi ini terdapat indikator didalamnya yaitu :

- 1) Kenyamanan Lingkungan Perpustakaan
- 2) Kesederhanaan proses pelayanan
- 3) Kedisiplinan petugas
- 4) Kompetensi menggunakan alat bantu yang tersedia

- b. *Empathy* (Empati), yaitu meliputi perhatian individu kepada pelanggan, kemudian keramahan dan kesopanan dalam pengelolaan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan.

Dalam dimensi ini terdapat indikator didalamnya yaitu :

- 1) Prioritas Kepentingan
- 2) Sikap dalam memberikan pelayanan
- 3) Komunikasi dengan pemustaka
- 4) Mengevaluasi setiap pemustaka

- c. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan atau pelayanan yang diharapkan secara meyakinkan, akurat, dan konsisten berupa kesiapan peralatan pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan, penyampaian pelayanan tepat waktu dan kualitas pelayanan.

Dalam dimensi ini terdapat indikator didalamnya yaitu :

- 1) Ketelitian dalam memberikan pelayanan
- 2) Memiliki Standar layanan yang jelas
- 3) Kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 4) Pengalaman petugas dalam menggunakan alat bantu

- d. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu keinginan cepat memberikan pelayanan dan membantu klien dengan pelayanan yang ditawarkan berupa respon cepat, kemampuan memahami keinginan masyarakat atau pelamar, cepat terlaksananya kebutuhan masyarakat.

Dalam dimensi ini terdapat indikator didalamnya yaitu :

- 1) Tepat waktu dalam memberikan pelayanan

2) Menanggapi semua keluhan pemustaka

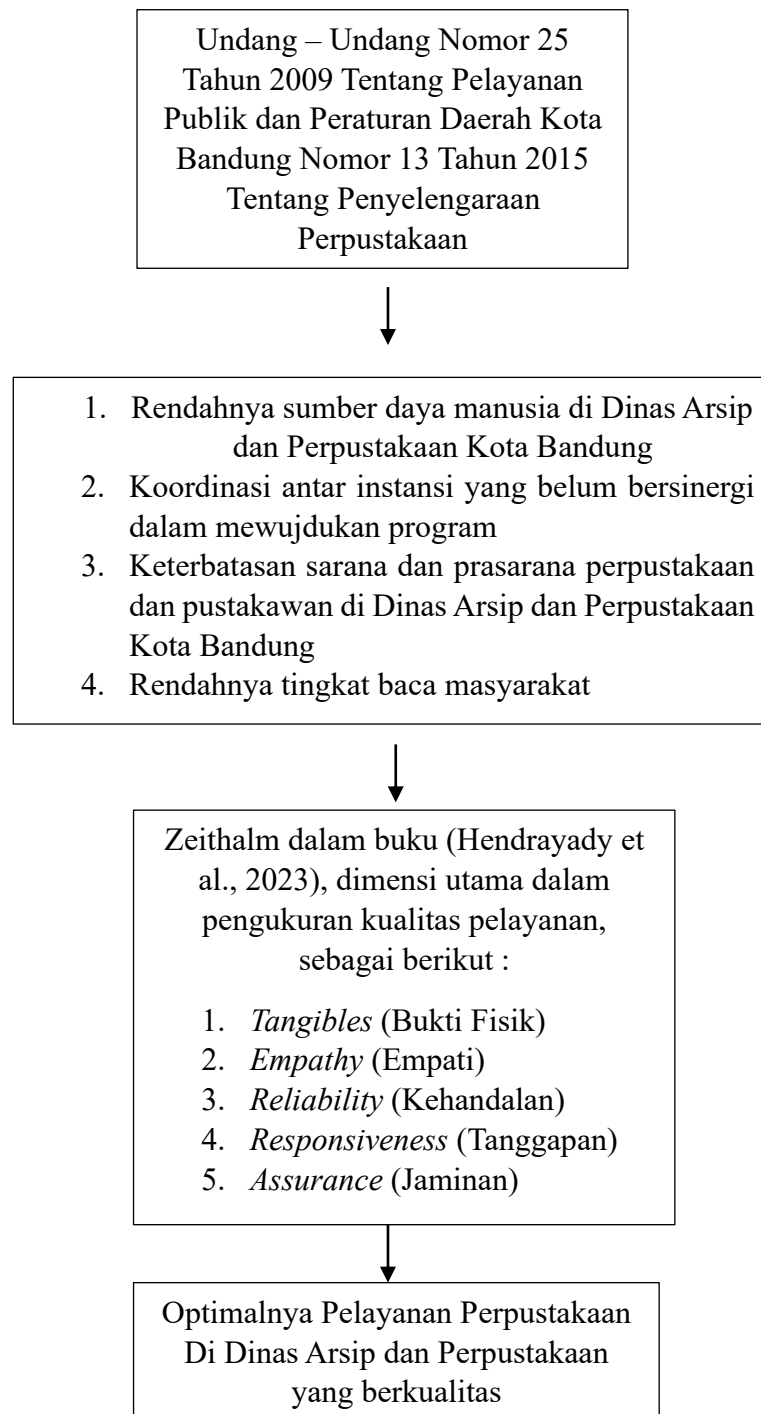
- e. *Assurance* (Jaminan), yaitu meliputi pemberian jaminan kepada masyarakat berupa harga, waktu pelayanan, prosedur dan mekanisme yang sama tanpa adanya perbedaan.

Dalam dimensi ini terdapat indikator didalamnya yaitu :

- 1) Peran petinggi dalam proses pelayanan
- 2) Biaya pelayanan jaminan resmi
- 3) Legalitas pelayanan

Diagram Kerangka Berfikir

Gambar 2. 1
Kerangka Berfikir



Sumber : Peneliti Tahun 2025

2.3 Proposisi

Dengan menerapkan dimensi Kualitas Pelayanan yaitu *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung dapat memberikan pelayanan perpustakaan yang berkualitas kepada masyarakat luas yang menjadi kebutuhannya