

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN**



Oleh:

RISDA B. KULIBANG

Nomor Induk Mahasiswa: 105611101021

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh

RISDA B. KULIBANG

Nomor Induk Mahasiswa: 105611101021

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Nama Mahasiswa : Risdha B. Kulibang

Nomor Induk Mahasiswa : 105611101021

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd


Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP., M.A.P

Mengetahui:

Dekan

Fisip Unismuh Makassar




Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M. Si

NBM : 730727

Ketua Program Studi

Ilmu Administrasi Negara


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

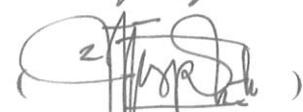
NBM : 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0337/FSP/A.4-II/I/47/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Senin, tanggal 06 Januari 2025.



1. Dr. Drs. Abdul Mahsyar, M.Si
2. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si
3. Ahmad Syarif, S. Sos., M.I.Kom
4. Muhammad Amril Pratama Putra, S. IP., M.A.P

()
()
()
()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Risda B. Kulibang

Nomor Induk Mahasiswa : 105611101021

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 10 Januari 2025

Yang Menyatakan,

Risda B. Kulibang

ABSTRAK

Risda B. Kulibang (2024), Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

(Pembimbing: Ansyari Mone dan Muhammad Amril Pratama Putra)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dan juga untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, adapun metode pengumpulan data yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, dengan berdasarkan pada 5 indikator menurut Zeithaml mengenai kualitas pelayanan publik yaitu 1) Bukti fisik (*tangible*) pengadaan layanan fasilitas fisik yang ada di perpustakaan seperti AC, meja, komputer, dan layanan perpustakaan keliling, serta promosi aktif melalui media sosial, meskipun kecepatan akses Wi-Fi perlu ditingkatkan. 2) Keandalan (*reliability*) yaitu pelayanan terbilang konsisten, tepat waktu, dan setara kepada semua pengunjung, termasuk penggunaan aplikasi iSulsel untuk membaca digital. 3) Daya tanggap (*responsiveness*) terlihat dari respons cepat pegawai terhadap kebutuhan pengunjung, seperti bantuan dalam mencari buku dan penanganan keluhan maupun saran yang diberikan pengunjung. 4) Jaminan (*assurance*) yaitu pelayanan yang konsisten sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi pengunjung, serta dalam perlindungan data dan aturan keamanan di lingkungan perpustakaan. 5) Empati (*empathy*) terlihat dari partisipasi pegawai diberbagai kegiatan literasi di 24 Kabupaten/Kota serta program perpustakaan keliling, meskipun ada sedikit saran dari pengunjung mengenai komunikasi dari pegawai agar lebih ditingkatkan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Perpustakaan

ABSTRACT

Risda B. Kulibang (2024), Quality of Public Services of the Library and Archives Office of South Sulawesi Province.

(Supervisors: Ansyari Mone dan Muhammad Amril Pratama Putra)

This research aims to determine the Quality of Public Services of the Library and Archives Office of South Sulawesi Province and also to find out what are the supporting factors and inhibiting factors carried out by the Library and Archives Office of South Sulawesi Province. The research method used is descriptive method with a qualitative approach, while the data collection method is through observation, interviews and documentation.

The results of this study indicate that the Quality of Public Services of the South Sulawesi Provincial Library and Archives Office, based on 5 indicators according to Zeithaml regarding the quality of public services, namely 1) Physical evidence (tangible) the provision of physical facilities services in the library such as air conditioning, tables, computers, and mobile library services, as well as active promotion through social media, although the speed of Wi-Fi access needs to be improved. 2) Reliability: the service is consistent, timely, and equal to all visitors, including the use of the iSulsel application for digital reading. 3) Responsiveness can be seen from employees' quick response to visitors' needs, such as assistance in finding books and handling complaints and suggestions given by visitors. 4) Assurance, namely consistent service according to Standard Operating Procedures (SOP), provides a sense of security and trust for visitors, as well as in data protection and security rules in the library environment. 5) Empathy can be seen from the participation of employees in various literacy activities in 24 districts / cities and mobile library programs, although there are few suggestions from visitors regarding communication from employees to be further improved.

Keywords: Quality, Public Service, Library

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.** Yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama kepada kedua orang tua tercinta penulis yaitu Bapak Bahar Kulibang dan Ibu Sardia, penulis sampaikan terima kasih banyak yang sebesar-besarnya dan tiada henti-hentinya karena telah senantiasa memberikan do'a, semangat, pengorbanan, kasih sayang, dan segala bantuan baik berupa material, moral maupun waktu untuk penulis dalam perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi. Serta ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada keluarga besar penulis terutama nenek dan adik dari penulis yang senantiasa mendo'akan demi mencapai keberhasilan dalam menuntut ilmu, semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi cahaya ibadah dan menerangi dunia serta kehidupan di akhirat.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitupula penghargaan

yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S. T., M.T., IPU. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar dan Ibu Nurbiah Tahir, S. Sos., M.Ap selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Bapak Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd selaku dosen pembimbing I yang telah senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan membantu penulis selama waktu awal penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Bapak Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP., M.A.P selaku dosen pembimbing II yang telah senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan hingga akhir.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama periode perkuliahan.

7. Terima kasih kepada seluruh pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang telah meluangkan waktunya dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Terima kasih kepada Suryani S, Iin Indah Lestari, Nurul Alfiah Ramadhani dan Nurfitriyyah Ramadhani, yang selalu meluangkan waktunya untuk menemani penulis dalam proses penelitian berlangsung.
9. Kepada teman-teman kelas IAN A angkatan 2021 karena telah menghabiskan waktu bersama dan berbagi cerita pada awal masa perkuliahan hingga selesai.
10. Terima kasih juga kepada diri sendiri atas segala usaha, kerja keras, serta keteguhan yang telah dilewati selama proses penyusunan skripsi. Penulis bangga pada diri sendiri karena mampu menghadapi setiap tantangan, tetap bertahan di saat sulit, dan tidak pernah menyerah. Perjalanan ini mengajarkan penulis arti kesabaran, ketekunan, dan keyakinan terhadap diri sendiri. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal menuju kesuksesan yang lebih besar di masa depan.
11. Serta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang memberikan do'a dan dukungannya.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kepada semua pihak terutama para pembaca, penulis senantiasa mengharapkan kritik serta saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pembaca.

*Billahi Fii Sabilil Haqq Fastabiqul Khairaat, Wassalamualaikum
Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, 10 Januari 2025

Risda B. Kulibang



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Teori dan Konsep	17
C. Kerangka Pikir.....	42
D. Fokus Penelitian	43

E. Deskripsi Fokus Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	46
B. Jenis Dan Tipe Penelitian	46
C. Sumber Data	47
D. Informan Penelitian	47
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Teknik Analisis Data.....	49
G. Teknik Pengabsahan Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Deksripsi Lokasi Penelitian.....	53
B. Hasil Penelitian.....	67
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
BAB V PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	107

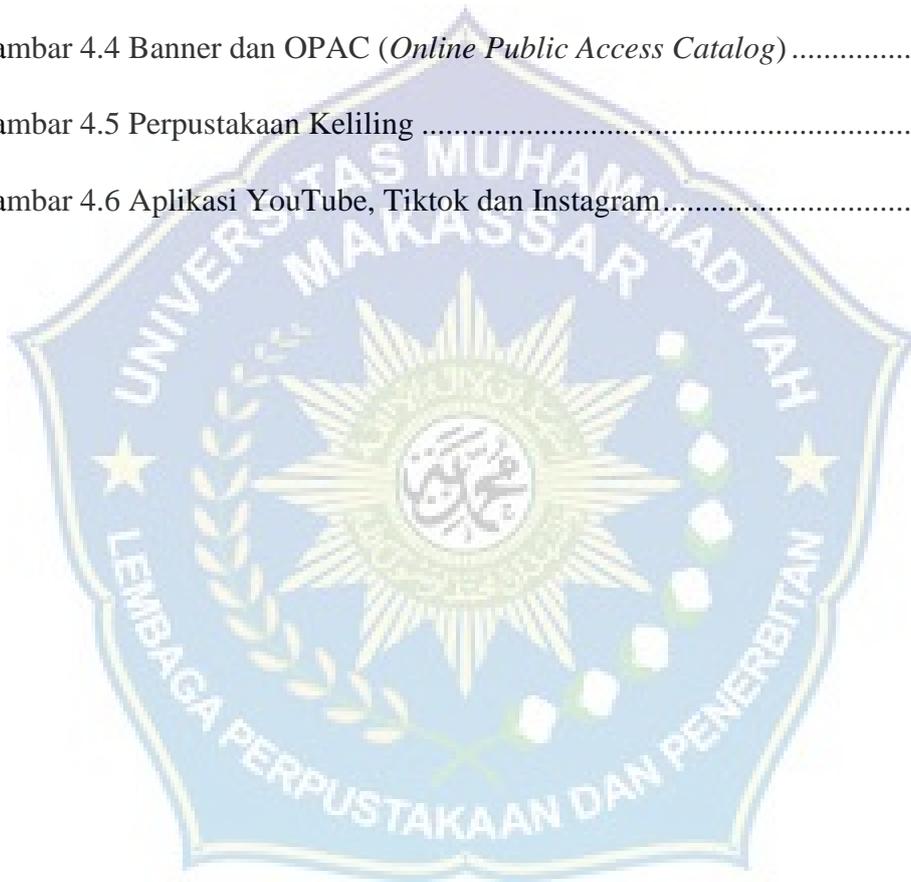
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Informan.....	48
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai.....	60
Tabel 4.2 Jumlah Buku	61
Tabel 4.3 Jumlah Pengunjung tahun 2023	62
Tabel 4.4 Jumlah Pengunjung tahun 2024	63
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Pegawai	65
Tabel 4.6 Waktu Pelayanan.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir	43
Gambar 4.1 Lokasi Perpustakaan.....	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	58
Gambar 4.3 Aplikasi iSulsel	74
Gambar 4.4 Banner dan OPAC (<i>Online Public Access Catalog</i>).....	77
Gambar 4.5 Perpustakaan Keliling	82
Gambar 4.6 Aplikasi YouTube, Tiktok dan Instagram.....	85



DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Jumlah Pengunjung Tahun 2023 dan 2024.....	64
---	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Membaca buku merupakan aktivitas yang bisa meningkatkan kualitas diri dan menumbuhkan wawasan yang belum diketahui menjadi tau. Seperti kata pepatah, buku merupakan jendela dunia. Oleh sebab itu, dengan membaca buku dapat menambah wawasan seseorang (Qulloh, 2021). Perpustakaan merupakan sarana informasi yang sangat penting dalam memperluas pengetahuan dan literasi masyarakat, serta sebagai pusat pendidikan dan sumber informasi. Selain menjadi dinas yang mengadakan akses terhadap sistem informasi, perpustakaan juga harus akuntabilitas dalam mendukung pertumbuhan intelektual dan sosial. Perpustakaan merupakan garda terdepan dalam memberikan informasi kepada pengunjung dengan tujuan agar informasi yang didapatkan bisa menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi pengunjung. Selain itu, perpustakaan diharuskan untuk menyajikan layanan terbaik dengan tepat dan cepat kepada setiap pengunjung yang membutuhkan.(Nasdin, 2015).

Kualitas pelayanan publik yang baik yang diberikan kepada pengunjung merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi minat masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan. Pelayanan yang baik, ramah, dan professional bisa melahirkan pemahaman positif bagi pengunjung, sehingga memotivasi mereka untuk kembali berkunjung dan

menyarankan perpustakaan kepada orang lain. Di sisi lain, pelayanan yang kurang baik akan menyebabkan pengunjung segan untuk kembali.

Walaupun kata perpustakaan sudah tidak tabu lagi, tetapi perpustakaan sering kali tidak akrab keberadaannya oleh masyarakat. Hal ini mengakibatkan perpustakaan senantiasa dianggap sebagai tempat yang kurang krusial. Perpustakaan berperan sebagai wadah penyimpanan hasil kultur atau pikiran manusia dalam berbagai bentuk media. Beberapa komponen pelayanan publik yang menjadi dasar acuan guna meningkatkan jumlah pengunjung yang terdiri dari kemudahan akses informasi, kecepatan dan akurasi layanan, kekariban dan empati pihak pustakawan, serta inovasi dalam persediaan layanan. (Kandow et al., 2021). Selanjutnya, pustakawan diwajibkan mengetahui keinginan dan preferensi pengunjung yang semakin bervariasi, terutama di era digital ini.

Dalam konteks ini, peran pustakawan sangatlah penting dalam menyajikan pelayanan kepada pengunjung. Pustakawan bukan hanya dituntut memiliki sifat akuntabilitas dalam mengorganisir koleksi dan mempersiapkan informasi, tetapi juga harus mampu melahirkan suasana yang nyaman dan memuaskan bagi pengunjung. Oleh sebab itu, perlunya strategi khusus dari pihak perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan tujuan bisa berdampak pada peningkatan jumlah pengunjung yang ada di perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan merupakan wadah atau media untuk menyimpan koleksi atau bahan pustaka lainnya untuk disimpan dan ditata secara khusus sesuai dengan

kebutuhan pengunjung. Agar pengunjung dapat menggunakan akses perpustakaan, maka perlunya didirikan perpustakaan di tiap-tiap kota supaya semua orang dapat mengakses informasi dari perpustakaan.

Menurut survei yang dilakukan oleh Pew Research Center (2016), minat kunjung perpustakaan oleh generasi muda di Amerika Serikat berkurang secara signifikan. Dalam hasil survei pada tahun 2016, tercantum bahwa hanya 53% dari orang yang berusia 18-29 tahun yang mengunjungi perpustakaan, pada tahun 2012 menurun dari 72%. Hal ini sebagian besar dikarenakan adanya peningkatan akses informasi digital dan media sosial, yang menjadikan generasi muda lebih cenderung menjelajahi informasi secara online dibandingkan mengunjungi perpustakaan fisik. Hal serupa juga dilakukan oleh *American Library Association* (ALA) (2020), membuktikan hal yang sama bahwa generasi muda lebih condong memanfaatkan perangkat digital untuk mendapatkan informasi, ketimbang mengunjungi perpustakaan. Hasil survei membuktikan lebih dari 60% pengguna perpustakaan berusia 18-29 tahun lebih memilih memanfaatkan sumber daya digital perpustakaan, misalnya *e-book* dan database online, dibandingkan menggunakan fasilitas fisik perpustakaan.

Indonesia terkenal dengan masyarakat yang minat bacanya masih berada ditingkat terendah. Bahkan, Indonesia dilaporkan sebagai Negara yang cukup terbelakang dibandingkan dengan negara-negara Asia lainnya. Hasil survei yang dilakukan oleh Perpustakaan Nasional pada tahun 2020 menerangkan

bahwa minat baca di Indonesia berkisar 55,74 poin (Komariyah & Rachmani, 2022).

Pada tahun 2021, minat baca di Indonesia masih terbilang rendah. Berdasarkan laporan UNESCO, Indonesia berada di posisi ke-60 dari 61 negara mengenai literasi serta minat baca. Penelitian serupa juga dilakukan oleh *Central Connecticut State University* yang mendeklarasikan bahwa Indonesia di peringkat ke-59 dari 61 negara pada tingkat literasi pada tahun 2016, dan situasi ini tidak adanya pertumbuhan yang signifikan hingga 2021. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2021 juga menerangkan semakin adanya akses terhadap informasi, maka semakin mudah pula teknologi, minat baca masyarakat Indonesia terbilang rendah dibandingkan dengan minat terhadap media visual seperti televisi ataupun media sosial. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud) mengatakan bahwa, salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya minat baca yaitu kurangnya fasilitas perpustakaan yang mencukupi, distribusi buku yang tidak menyeluruh, dan masih rendah budaya literasi sejak kecil. Di sisi lain, Kemdikbud juga mengeluarkan program Gerakan Literasi Nasional (GLN) dengan tujuan untuk menumbuhkan minat baca dari berbagai kelompok masyarakat, terkhusus di sekolah.

Pada tahun 2022, tingkat kegemaran membaca masyarakat Indonesia berkisar 63,9 poin, terbilang Indonesia mengalami peningkatan 7,4% dibanding tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan kesadaran masyarakat yang mulai tertarik membaca dan mendatangi perpustakaan.

Kemudian, pada tahun 2023, kegemaran membaca meningkat menjadi 66,77 poin. Meski demikian, angka ini masih dikategorikan sedang, meskipun ada peningkatan, budaya literasi Indonesia masih mendapati masalah yang signifikan. Namun, hasil *Programme for International Student Assessment* (PISA) pada tahun 2022 mendeskripsikan bahwa literasi membaca siswa Indonesia mengalami penurunan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, dengan tingkat yang menurun menjadi 359 poin, yang berarti tingkat terendah sejak tahun 2000. Hal ini membuktikan bahwa walaupun kegemaran membaca berkembang, kualitas literasi siswa masih perlu adanya perhatian lebih. Penelitian yang dilaksanakan oleh Sari, Zulfikar, dan Wibowo (2022) menilik persepsi mahasiswa di Indonesia terhadap perpustakaan universitas. Hasilnya membuktikan bahwa 65% responden lebih memilih menjelajahi informasi di internet ketimbang mengunjungi perpustakaan. Aksebilitas, efektivitas, dan praktik menggunakan media sosial serta platform online lainnya merupakan faktor yang mempengaruhi hal tersebut.

Dari 34 provinsi yang ada di Indonesia, hanya sekitar 9 provinsi yang dikategorikan kegiatan literasi sedang, 24 provinsi lainnya masuk tingkat literasi rendah, dan satu provinsi masuk dalam tingkat literasi sangat rendah. Sulawesi Selatan sendiri berada di posisi 11 dengan nilai indeks 38,82. Sementara itu pada indeks dimensi budaya, yang dimana meliputi soal kebiasaan membaca, maka Sulawesi Selatan juga berada di posisi rendah dengan poin indeks sekitar 27,94. Minimnya minat baca

masyarakat pastinya sangat berpengaruh pada angka buta aksara di Sulawesi Selatan yang menempati posisi ke 6 dari 11 provinsi yang masih mengantongi angka buta aksara di atas angka nasional dengan presentase sebesar 4,49 persen.(Rahmawati, 2020).

Mengingat betapa pentingnya peran perpustakaan dalam memotivasi kemajuan sumber daya manusia khususnya di Sulawesi Selatan, maka diperlukannya upaya dalam meningkatkan jumlah pengunjung melalui peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan hal yang krusial. Strategi yang tepat yang diberikan pihak pustakawan dalam pelayanan diharapkan mampu mempengaruhi minat kunjung masyarakat agar lebih aktif dalam menggunakan fasilitas maupun layanan yang disajikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan merupakan satu diantara institusi yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Akan tetapi dalam beberapa tahun terakhir, institusi ini mengalami ancaman dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengunjungnya. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sebagai institusi pemerintah yang bertanggung jawab penuh dalam manajemen perpustakaan dan arsip di tingkat provinsi, juga menghadapi tantangan yang sama. Meskipun mempunyai koleksi yang cukup komplit dan fasilitas yang memadai, namun jumlah pengunjung perpustakaan cenderung stagnan atau hampir

mengalami penurunan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini membuktikan bahwa kehadiran perpustakaan belum sepenuhnya digunakan secara maksimal oleh masyarakat khususnya di Kota Makassar Sulawesi Selatan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan mendeklarasikan bahwa ada penurunan signifikan dalam jumlah pengunjung pada tahun 2021, terutama dari kalangan generasi muda. Menurut survei internal, hanya terdapat 25% pengunjung perpustakaan yang berusia kurang dari 30 tahun, sementara lebih dari 60% pengunjung mengakses informasi menggunakan internet dan media sosial. Penurunan ini dikarenakan masih rendahnya strategi yang efektif serta layanan perpustakaan masih belum mutlak beradaptasi dengan pertumbuhan teknologi digital. (BPS, 2022).

Salah satu indikator penyebab utama yaitu ketidaksanggupan perpustakaan untuk menarik generasi muda yang lebih mengopsionalkan media sosial untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Meskipun fasilitas dan koleksi perpustakaan mencukupi, akan tetapi rendahnya promosi yang efektif serta layanan yang kurang ramah teknologi dinilai sebagai faktor penghambat. Ditambah adanya tanggapan bahwa perpustakaan hanya sebagai wadah pengarsipan buku fisik, bukan sebagai kegiatan pokok komunitas, juga merupakan tantangan dalam menarik pengunjung.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan telah berupaya mengimplementasikan layanan perpustakaan digital dengan mengadakan akses ke *e-book* dan jurnal online. Tetapi, infrastruktur digital yang belum menyeluruh dan kurangnya literasi digital di lapisan masyarakat menjadi tantangan yang serius. Kurangnya strategi pemasaran yang efektif, khususnya dalam menjangkau generasi muda melalui media sosial, menjadikan perpustakaan sulit bersaing dengan sumber informasi digital lainnya. Kampanye promosi yang dilaksanakan masih kerdil dan tidak menjangkau audiens yang lebih luas. Meskipun ada upaya untuk memajukan fasilitas, seperti pengadaan ruang baca yang nyaman dan modern, pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang ramah teknologi. Pengunjung mendambakan layanan yang lebih interaktif dan berlandas teknologi.

Dengan pertimbangan tersebut, perlu dilaksanakan penelitian lebih mendalam untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diimplementasikan oleh pihak perpustakaan dalam mengatasi tantangan ini. Penelitian ini juga bertujuan memberikan rekomendasi perbaikan sistem dalam upaya meningkatkan operasional dan kualitas pelayanan di perpustakaan tersebut.

Peneliti tertarik untuk memperdalam permasalahan yang ada dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode ini dirasa lebih tepat karena masalah yang diangkat penuh makna. Metode kualitatif bertujuan untuk menggali dan mengetahui makna individu atau kelompok

tertentu yang berlandaskan dari masalah sosial atau kemanusiaan. Pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini karena dianggap menguatkan penulis secara sistematis menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan pendekatan ini, penulis dapat menyajikan gambaran yang transparan dan rinci mengenai masalah yang terjadi.

Menurut Creswell (2018), pendekatan deskriptif relevan digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran terperinci mengenai suatu masalah atau strategi yang terdapat pada kondisi tertentu tanpa harus menafsirkan latar belakang subyektif individu. Pendekatan ini cocok untuk penelitian ini, sebab fokus utamanya yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi yang digunakan oleh pihak perpustakaan dalam meningkatkan jumlah pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, dapat memberikan refleksi yang lebih sistematis dan terstruktur mengenai dampak strategi tersebut terhadap jumlah pengunjung. Sejalan dengan yang dipaparkan oleh Neuman (2020), mencetuskan bahwa pendekatan deskriptif lebih efektif dalam menjabarkan relasi antara strategi dan hasil yang didapatkan dalam alur organisasi.

Dari uraian di atas, peneliti berniat melakukan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan ini bisa menambah wawasan terkait ilmu administrasi negara terkhusus pada kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menjadikan layanan yang lebih responsif terhadap keinginan pengunjung, dan dengan penelitian ini bisa membantu perpustakaan dalam mengklasifikasi kebutuhan yang diinginkan oleh pengunjung. Penelitian ini juga diharapkan bisa menyumbangkan partisipasi serta menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menyumbangkan ilmu pengetahuan dalam kualitas pelayanan publik, serta berguna untuk perbaikan kualitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini dijadikan sebagai acuan dalam pembuatan proposal penelitian, penelitian terdahulu juga digunakan untuk membandingkan, mengkonfirmasi teori, atau mengembangkan gagasan baru berdasarkan hasil-hasil sebelumnya yang dapat mendukung penelitian selanjutnya.

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Nama (tahun) dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Hasil Penelitian
1	(Syahnita, 2021) Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Di Perpustakaan	Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian membuktikan bahwa minat kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Deli Serdang	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada fokusnya, strategi pustakawan Di Perpustakaan umum kabupaten deli serdang lebih focus

No	Nama (tahun) dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Hasil Penelitian
	Umum Kabupaten Deli Serdang		masih rendah. Faktor penyebabnya adalah terbatasnya koleksi bahan pustaka, kurangnya kemauan masyarakat untuk berkunjung, kecilnya tenaga pengelola perpustakaan, kurangnya lokasi yang strategis, dan	pada kegiatan misalnya lomba dan pameran untuk meningkatkan jumlah pengunjung, sedangkan pada penelitian ini lebih fokus ke kualitas pelayanan publik secara holistik, dimana dalam hal ini untuk meningkatkan minat kunjung pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

No	Nama (tahun) dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Hasil Penelitian
			penyusunan buku yang tidak berurutan sesuai nomor klasifikasi.	
2.	Dea Ruhul Hayati, Abdul Karim Batubara, Syahrul Abidin (2023), Strategi Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Minat Kunjung di	Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Strategi promosi Perpustakaan Dinas dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tenggara menggunakan media sosial melalui <i>website</i> , Instagram, Facebook, dan pengadaan	Perbedaannya terletak pada pendekatan promosinya yang diamana pada penelitian terdahulu tidak melakukan promosi langsung ke lapangan dan hanya berfokus ke media promosi tertentu, sedangkan pada penelitian kualitas pelayanan publik

No	Nama (tahun) dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Hasil Penelitian
	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tenggara		akun untuk pemustaka. Tantangan yang dialami pustakawan yaitu terbatasnya pustakawan, kurangnya dana untuk promosi, serta kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya perpustakaan.	melaksanakan promosi secara langsung serta aktif menggunakan media social

No	Nama (tahun) dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Hasil Penelitian
3	Wahfiuddin Rahmad Harahap (2021), Penerapan Strategi Promosi Perpustakaan.	Metode penelitian kualitatif deskriptif melalui pendekata n studi literatur dan studi kasus	Media promosi yang digunakan media pertemuan (pameran, seminar, talk show, penyuluhan). media cetak (brosur, media social, surat kabar, majalah situs web.), media elektronik (radio, televisi,), media non-	Perbedaan penelitian terletak pada teori, yang dimana penerapan strategi perpustakaan menggunakan strategi promosi perpustakaan dengan analisis SWOT untuk menarik minat pemustaka. Sedangkan pada penelitian kualitas pelayanan publik menggunakan teori kualitas pelayanan publik dengan 5 indikator untuk mengukur sejauh

No	Nama (tahun) dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Hasil Penelitian
			<p>massa (papan reklame, spanduk, dan</p> <p>Kendala utama dari promosi yaitu</p> <p>minimnya biaya serta sumber daya manusia (SDM) yang tidak memadai.</p>	<p>mana kuaitas pelayanan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan</p>

B. Teori dan Konsep

1. Pengertian Strategi

Kata "strategi" berasal dari bahasa Yunani, yaitu "*strategos*" yang berarti gabungan dari "*stratos*" (tentara) serta "*ego*" (pemimpin). Sebuah strategi mempunyai konsep atau rancangan untuk memperoleh tujuan. Strategi merupakan rangkaian aksi yang komprehensif dan

sistematis serta dirumuskan agar bisa menjangkau tujuan dalam waktu yang lama. Strategi sebagai pendukung dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi, tidak bisa lepas dari kinerja yang ingin diperoleh oleh suatu organisasi serta perilaku anggota organisasi tersebut. (Andira et al., 2022). Strategi mengimplikasikan alokasi sumber daya secara produktif dan berdaya guna dalam menghadapi ancaman dan menggunakan peluang. Singkatnya, strategi merupakan rancangan yang mengarah pada kesuksesan, baik pada kehidupan individu, bisnis ataupun bidang yang lain (Zamzami, 2021). Sederhananya, strategi merupakan media dalam mencapai sasaran.

Marrus (2002:31) mengatakan bahwa strategi ialah tahapan untuk menentukan rancangan yang dilakukan para *top level management* yang berpusat pada tujuan jangka panjang suatu organisasi, sembari menyusun metode maupun usaha untuk mencapainya. Quinn (1999:10) mengartikan strategi sebagai gambaran atau rancangan yang menggabungkan sasaran, kebijakan, dan serangkaian tindakan pada suatu organisasi menjadi kesatuan kompleks (Ilmiah et al., 2019). Berkenaan dengan pendapat tersebut, strategi bisa diartikan sebagai rancangan yang ditata oleh *top level management* untuk memperoleh tujuan yang diharapkan, yaitu: 1) tujuan, 2) kebijakan, dan 3) tindakan, yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi dalam menegakkan eksistensi dan menghadapi kompetisi. Sebuah keharusan bahwa organisasi atau perusahaan mempunyai kualitas kompetitif.

Setiap perusahaan atau organisasi, terkhusus pada sektor jasa, mempunyai tujuan agar menyajikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan pelanggan. Oleh sebab itu, tiap-tiap strategi perusahaan atau organisasi harus diinstuksikan untuk mencukupi kebutuhan pelanggan. Sejalan dengan pandangan Hamel dan Prahalad (1995:31) yang mencetuskan bahwa strategi yaitu tindakan *incremental* (terus-menerus meningkat) yang dilaksanakan dengan menimbang apa yang diinginkan pelanggan di masa yang akan datang

Dalam konteks Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, strategi yang produktif harus berfokus pada peningkatan jumlah pengunjung dan pendayagunaan arsip dengan memperhatikan peluang dan ancaman yang ada. Goldsworthy dan Ashley (1996:98) menyampaikan tujuh aturan dasar dalam formulasi strategi yang relevan, yaitu:

- 1) Masa sekarang dan masa depan harus dijelaskan dan interpretasi.
- 2) Pengarahan strategi harus bisa menetapkan rencana.
- 3) Selain memperhatikan pertimbangan keuangan, harus difokuskan juga pada keunggulan kompetitif.
- 4) Diimplementasikan dari atas ke bawah
- 5) Mempunyai orientasi eksternal.
- 6) Elastisitas sangat esensial.

7) Berfokus pada hasil jangka panjang.

Mengasosiasikan konsep strategi pemerintahan seringkali dianggap sukar. Strategi diimplementasikan pemerintah sesuai dengan urgensinya. Konsep yang diusulkan para ahli agar dapat meningkatkan strategiterbilang memadai, salah satunya yaitu strategi Osborne dan Plastrik (2001). Menurut Osborne dan Plastrik dalam (Furqoni, n.d.) dalam meningkatkan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilaksanakan menggunakan lima strategi yaitu:

1) Strategi pengembangan struktur organisasi

Strategi pengembangan struktur organisasi menurut Osborne dan Plastrik menawarkan struktur kerja yang komprehensif dalam memformulasikan organisasi publik agar lebih efektif dan efisien.

2) Strategi pengembangan sistem prosedur

Bagian terpenting dari upaya dalam peningkatan kinerja organisasi publik yaitu dengan mengembangkan sistem prosedur. Strategi Osborne dan Plastrik memberikan rencana kerja yang bermanfaat dalam hal ini. Dengan penyederhanaan dan pengefisienan prosedur, organisasi bisa menyajikan pelayanan yang lebih efektif kepada masyarakat.

3) Strategi pengembangan infrastuktur

Prinsip umum dalam teori Osborne dan Plastrik dapat memberikan rencana kerja yang bermanfaat dalam menumbuhkan efektivitas dan efisiensi pembangunan infrastruktur. Dengan mengimplementasikan prinsip ini, pemerintah dapat mendirikan infrastruktur yang lebih berkualitas, kontinu, dan kooperatif terhadap keinginan masyarakat.

4) Strategi pengembangan budaya dan kultur

Strategi ini relevan dengan proses perubahan karakter dan gagasan seorang pegawai yang didasarkan dari pandangan hidup, nilai, norma, kepribadian, dan kultur yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.

5) Strategi pengembangan kewirausahaan

Strategi ini termasuk menumbuhkan jiwa kewirausahaan, serta mengekspos ruang dan peluang yang dapat digunakan untuk mendapatkan sumber penghasilan.

Dapat disimpulkan bahwa dalam proses penyusunan strategi harus memperhatikan tujuan dan target yang hendak dicapai di masa yang akan datang. Organisasi perlu bersosialisasi dengan lingkungan agar strategi tersebut searah dengan situasi lingkungan serta kemampuan internal dan eksternal organisasi. Strategi merupakan pengembangan misi yang menghubungkan organisasi dan

lingkungannya, serta konsisten antara apa yang diucapkan, dikerjakan, dan yang diimplementasikan.

2. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Kata "pelayanan" dalam bahasa Inggris adalah "*service*." Pelayanan publik mengacu pada segala bentuk usaha yang dilaksanakan oleh negara atau lembaga yang ditugaskan oleh negara untuk memenuhi keinginan masyarakat dan mengimplementasikan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan untuk masyarakat telah menjadi pokok utama dalam menyelenggarakan administrasi publik (Mahsyar, 2011). Pelayanan merupakan tanggung jawab dasar dari seorang pemerintah, sebagai abdi negara maupun abdi masyarakat. (F et al., 2022). Dalam pembuatan peraturan, pemerintah sepenuhnya mengambil alih tanpa melibatkan aktor-aktor lainnya. (Sriwahyuni et al., 2020). Dalam praktiknya, negara berkewajiban dalam melayani dan memberikan pelayanan publik kepada setiap masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak (Putri et al., 2022). Sederhananya, pelayanan publik merupakan kontribusi yang alokasikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Menurut Denhardt dan Denhardt (2015), pelayanan publik merupakan aktivitas yang bermaksud untuk melayani keperluan dan menumbuhkan mutu

hidup masyarakat. Katz dan Kahn (1978) mencetuskan bahwa pelayanan publik bisa dinilai dari seberapa baik sebuah organisasi memenuhi kebutuhan dan cita-cita masyarakat (Endah & Vestikowati, 2021). Kemampuan sumber daya manusia aparatur adalah salah satu faktor penting dan menetapkan upaya dalam menciptakan kualitas pelayanan publik tersebut. (Hamsah et al., 2020).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan aktivitas atau sekumpulan usaha yang dilaksanakan untuk mencukupi kebutuhan pelayanan yang searah dengan ketentuan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disajikan oleh pemerintah (Publik & Indonesia, 2009). Sinambela (2005:50) mendeskripsikan pelayanan publik berarti aktivitas yang diijalankan oleh pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat dan menghadiahkan kepuasan walaupun outputnya tidak berwujud objektif.

Kualitas dalam pelayanan publik sebagai fondasi awal untuk mewujudkan peningkatan dalam menyajiakan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan dapat menjadikan nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan pada pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Achmad et al., 2022). Sangat penting untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi

Selatan memahami bahwa pada pelayanan publik melibatkan korelasi antara petugas dan masyarakat. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendeskripsikan kata "pelayanan" sebagai kegiatan menyediakan atau mengupayakan kebutuhan seseorang (Umiyati, 2021). Pelayanan merupakan prosedur yang berjalan secara rutin dan berkelanjutan dalam masyarakat, menyertakan interaksi antara masyarakat dan pemberi pelayanan. Moenir (2002) mendeskripsikan bahwa pelayanan merupakan tahapan pemuasan kebutuhan melalui usaha orang lain secara langsung.

Dalam upaya menumbuhkan kualitas pelayanan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan mengangkat prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan akses. Misalnya, perpustakaan mengimplementasikan prosedur informasi layanan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait koleksi, jadwal acara, serta layanan perpustakaan yang lain secara online. Hal ini mempermudah masyarakat untuk mengagendakan kunjungan tanpa harus datang secara langsung ke perpustakaan. Selain itu, perpustakaan juga berkomitmen pada prinsip akuntabilitas dengan mengadakan sistem pengeluhan online yang memungkinkan masyarakat untuk memberi pendapat ataupun keluhan yang kemudian ditangani oleh pihak perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan bukan hanya menjamin kepuasan

pengguna, tetapi juga menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada institusi tersebut.

Menurut peraturan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, terkait pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Publik merupakan seluruh aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun implementasi peraturan Peraturan Perundang-undangan.
- 2) Instansi Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik.
- 3) Instansi Pemerintah yaitu identitas kolektif seperti satuan kerja satuan organisasi Kementrian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik itu pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.
- 4) Unit penyelenggara pelayanan publik yaitu unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- 5) Pejabat/ pegawai instansi pemerintah merupakan pemberi layanan publik dengan mengimplementasikan tugas dan fungsi pelayanan publik berdasarkan ketentuan perundang- undangan.

- 6) Masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum adalah penerima pelayanan
- 7) Biaya pelayanan publik yaitu segala biaya (dengan nama atau identitas apapun) sebagai imbalan atas pemberian pelayanan publik dengan jumlah dan metode pembayaran ditentukan oleh pejabat yang berkuasa sesuai peraturan perundang-undangan.
- 8) Indeks Kepuasan Masyarakat adalah kualitas kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang diterima dari pelaksana atau penyelenggara pelayanan sesuai impian dan kebutuhan masyarakat.

b. Indikator Pelayanan Publik

Indikator pelayanan publik merupakan hal-hal yang diterapkan untuk menilai kualitas dalam pelayanan publik (Yulistika, 2018). Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:83) ada lima indikator dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangible*), *tangible* merupakan komponen yang dapat dilihat dengan fisik melalui pelayanan yang diberikan. Bukti fisik berfokus pada poin-poin nyata yang bisa dirasakan oleh pengunjung. Hal ini meliputi fasilitas fisik, kebersihan, peralatan maupun penampilan dari pegawai. Pada konteks pelayanan, imprsi terbentuk dari adanya bukti fisik. Bukti fisik

yaitu bukti nyata dari tanggung jawab sebuah organisasi terhadap kualitas pelayanannya.

2. Keandalan (*reliability*), *reliability* merupakan kesanggupan perpustakaan dalam penyediaan layanan secara tetap dan tidak berubah-ubah sesuai dengan kesepakatan. Hal ini meliputi penyediaan buku, kesesuaian katalog serta konsistensi waktu layanan, misalnya jadwal operasional yang sesuai. Sebuah perpustakaan dinilai baik jika pengunjung bisa mengandalkan pada proses pencarian, peminjaman, pengembalian tanpa mengalami rintangan berulang kali.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), *responsiveness* merupakan kesiapan pegawai perpustakaan untuk menolong pengunjung yang membutuhkan bantuan. Hal ini meliputi kecepatan dalam menanggapi pertanyaan, pengunjung menemukan buku yang diinginkan serta pemberian solusi dari rintangan teknis misalnya kesusahan dalam pengaksesan katalog digital. Daya tanggap mencerminkan bahwa perpustakaan menghormati waktu serta kebutuhan pengunjungnya.
4. Jaminan (*assurance*), *assurance* merupakan kepercayaan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan melalui kompetensi keamanan layanan kepada pengunjungnya. Pengunjung sebisa mungkin harus merasakan pelayanan dari pegawai yang

profesional, pengetahuannya luas, serta bisa menyajikan informasi yang terpercaya. Selain itu, jaminan meliputi keamanan data pengunjung serta rasa nyaman dalam penggunaan fasilitas yang ada di perpustakaan tanpa rasa khawatir.

5. Empati (*empathy*), *empathy* merupakan kemampuan pegawai dalam memenuhi dan menyajikan atensi yang baik terhadap kebutuhan pengunjung. Hal ini meliputi pendekatan personal, sikap yang ramah dan pengetahuan dalam penanganan keluhan ataupun saran dengan baik. Empati melahirkan relasi yang baik antara perpustakaan dan masyarakat, membuat perpustakaan lebih dari fungsinya yaitu wadah peminjaman buku, tetapi juga tempat yang memberikan perhatian kepada masyarakat.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, diwajibkan kualitas pelayanan publik yang profesional (Setiawan et al., 2020). Menurut Sinambela (2006: 6) mengemukakan bahwa untuk memenuhi kepuasan pelanggan ada beberapa indikator pelayanan publik yang harus diterapkan, yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban (Caron & Markusen, 2016).

Adapun menurut De Vreye dalam Hardiyansyah (2011:50), dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terdapat 7 dimensi serta indikator yang harus diperhatikan yaitu:

1. Harga diri (*self-esteem*), dengan indikator: a) mengembangkan prinsip pelayanan, b) menginstruksikan pegawai sesuai dengan bidangnya, c) menetapkan pelayanan yang terarah, d) berlandaskan pada kesuksesan 'hari esok lebih dari hari ini'
2. Memenuhi harapan (*exceed expectation*), dengan indikator: a) menyesuaikan standar pelayanan, b) dapat memahami keinginan pelanggan, c) pelayanan sesuai kamauan.
3. Pembenahan (*recovery*), dengan indikator: a) menganggap keluhan bukan masalah, tetapi sebagai peluang, b) menanggulangi keluhan pelanggan, c) mengumpulkan informasi mengenai kemauan pelanggan d) menguji standar pelayanan e) mendengarkan keluhan pelanggan.
4. Pandangan kedepan (*vision*), dengan indikator: a) merencanakan konsep dimasa mendatang, b) menggunakan teknologi sebaik mungkin, c) menyajikan pelayanan sesuai keinginan pelanggan.
5. Perbaikan (*improve*), dengan indikator: a) memperbaiki secara terus-menerus, b) penyesuaian dengan perubahan, c) selalu melibatkan bawahan dalam menyusun rencana, d) training

(investasi yang sifatnya non material), e) menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman, f) menciptakan standar yang responsive.

6. Perhatian (*care*), dengan indikator: a) menyusun prosedur pelayanan yang memuaskan pelanggan, b) memelihara kualitas, c) menerapkan standar pelayanan yang tepat, d) pengujian standar pelayanan
7. Pemberdayaan (*empower*), dengan indikator: a) pemberdayaan karyawan/ bawahan, b) menjadikan pengalaman sebagai pembelajaran, c) memberi penghargaan, pengakuan dan rangsangan.

Menurut Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000:15) ada enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik, yaitu: kepastian waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan, serta tanggung jawab, serta kemudahan untuk memperoleh pelayanan. (Naldi et al., 2023).

c. Karakteristik Pelayanan Publik

Karakteristik merupakan identitas, karakter, kualitas, atau properti yang memisahkan suatu individu. Kualitas dalam pelaksanaan pelayanan publik dinilai sebagai pondasi awal dalam mewujudkan peningkatan dalam pemberian pelayanan yang

optimal kepada masyarakat (Achmad et al., 2022). Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan perhatian yang difokuskan kepada pemerintah dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat. (F et al., 2022). Hakekatnya pelayanan bisa berjalan baik jika pemerintah mempunyai orientasi yang baik terkait hakikat dari kewenangannya sebagai pelaksana pelayanan dan memandang masyarakat sebagai pengguna yang selalu dilindungi kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan sukar diukur karena pengguna layanan mempunyai beragam karakteristik tergantung dari tingkat sosial, ekonomi, pendidikan dan pengetahuan, pengalaman hidup maupun impian yang ingin diraihnya (Futum Hubaib, 2021). Cukup banyak karakteristik sebuah pelayanan dimana karakteristik sebuah pelayanan memiliki kemampuan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan dan aktualisasi karyawan.

Kotler dalam Napitupulu (2007:164) mencetuskan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud), tidak dapat dilihat, disentuh, dirasa, didengar, dicium, sebelum ada transaksi. Pembeli kurang memahami dengan pasti atau dengan baik output pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan digunakan.
- 2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak bisa dipisahkan. Oleh karenanya, konsumen turut berpartisipasi

menciptakan jasa layanan. Dengan adanya eksistensi konsumen, pemberi pelayanan lebih teliti terhadap hubungan yang terjadi antara fasilitator dan distributor. Keduanya berpengaruh terhadap hasil layanan.

3) *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa beragam, selalu menemui perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bersandar kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta di mana disediakan.

4) *Perishability* (cepat hilang, tidak *permanent*), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya tidak menetap. Ketahanan sebuah jasa layanan bergantung pada kondisi yang dibangun oleh berbagai faktor. (Wicaksana & Rachman, 2018).

3. Konsep Perpustakaan

1. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan merupakan institusi fundamental yang berfungsi sebagai jendela pengetahuan dan budaya, mempunyai peran penting dalam menumbuhkan literasi dan memberdayakan masyarakat melalui akses informasi. Menurut IFLA (2019), perpustakaan berguna sebagai fondasi untuk mendukung pendidikan sepanjang hidup, mendorong partisipasi warga, dan menyediakan inklusi sosial. Dengan menyediakan berbagai sumber daya seperti buku, jurnal, media digital, dan akses internet, perpustakaan

memperbolehkan semua kalangan masyarakat untuk terus belajar dan berkembang.

Di era digital, peran perpustakaan sudah berkembang lebih jauh. Hernon dan Matthews (2013) menginterpretasikan bahwa perpustakaan modern bukan hanya sebagai fasilitator koleksi fisik, melainkan juga sebagai induk komunitas yang memublikasikan interaksi sosial dan kolaborasi. Hal ini tercermin dalam perpustakaan di Provinsi Sulawesi Selatan, dimana perpustakaan bukan hanya sebagai wadah mengarsipkan buku melainkan juga sebagai wadah yang memfasilitasi pembelajaran kolaboratif dan interaksi masyarakat.

Sebagai contoh perpustakaan di Makassar kerap menyelenggarakan berbagai aktivitas yang mengikutsertakan masyarakat, seperti diskusi buku, training keterampilan digital, dan program literasi keuangan. Program-program ini tidak hanya menumbuhkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat, tetapi juga memperkuat kohesi sosial dan menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan intelektual. Dalam situasi ini, perpustakaan berperan sebagai motivator perubahan sosial yang memotivasi masyarakat agar jadi lebih cakap dan berkemampuan.

Selain berguna sebagai institusi pengarsipan informasi, perpustakaan juga memerankan peran kritis dalam memublikasikan

inklusi sosial dan menguatkan komunitas. Dengan memfasilitasi akses ke sumber daya yang relevan dan program yang mendorong pengembangan diri, perpustakaan berpartisipasi langsung pada pengembangan kualitas hidup masyarakat. Sebagai agen perubahan sosial, perpustakaan menolong dalam membentuk masyarakat yang lebih jujur, sejahtera, dan berpengetahuan.

Perpustakaan selaku institusi informasi dan edukasi, melakoni peran penting dalam menumbuhkan kualitas hidup masyarakat dan mempromosikan literasi. Dalam konteks global, peran perpustakaan telah diperlebar untuk melingkupi aspek-aspek yang lebih luas dari sekadar penyediaan buku. Menurut *American Library Association* (2020), perpustakaan saat ini mempunyai fungsi sebagai jantung komunitas yang mendorong pembelajaran sepanjang hidup, menyajikan layanan yang inklusif, dan beradaptasi dengan keinginan masyarakat yang terus berkembang.

Perpustakaan juga berguna sebagai ruang publik yang memfasilitasi interaksi sosial. Pada konteks ini, perpustakaan menjadi wadah di mana masyarakat dapat berkumpul, berdiskusi, dan berkolaborasi. Program diskusi buku, klub pembaca, dan acara budaya yang diselenggarakan di perpustakaan berkontribusi pada pengembangan masyarakat yang terlibat secara aktif. Dengan memfasilitasi ruang yang mendukung aktivitas sosial, perpustakaan berkontribusi dalam mengoptimalkan jaringan sosial dan memajukan

kehidupan masyarakat. Kontribusi perpustakaan terhadap pertumbuhan masyarakat juga bisa dinilai dari kemauan mereka dalam menyokong inklusi sosial. Perpustakaan kerap menyelenggarakan program khusus untuk kelompok-kelompok yang kurang terlayani, seperti anak-anak dari keluarga kurang mampu, penyandang disabilitas, dan imigran. Program-program ini dirancang untuk memerangi kesenjangan informasi dan menyajikan akses yang sepadan kepada semua masyarakat.

1) Perpustakaan Sebagai Pusat Literasi dan Pendidikan

Menurut Hernon dan Matthews (2013), perpustakaan saat ini berfungsi sebagai induk komunitas yang mendorong pembelajaran seumur hidup dan kolaborasi sosial. Selain menyajikan koleksi buku dan materi cetak, perpustakaan mempersiapkan akses ke berbagai sumber daya digital, alat bantudalam proses belajar, dan program edukatif yang disusun dalam rangka menumbuhkan literasi dan keterampilan masyarakat.

2) Perpustakaan Sebagai Ruang Publik dan Sosial

Perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat umum yang mendukung interaksi sosial dan kolaborasi. Dengan mengadakan ruang yang nyaman untuk konferensi dan diskusi, perpustakaan berperan penting pada pembangunan komunitas yang lebih kohesif.

3) Perpustakaan dan Inklusi Sosial

Inklusi sosial merupakan bagian penting dari peran perpustakaan. Dengan mendirikan program-program yang diarahkan untuk kelompok-kelompok yang kurang terlayani, perpustakaan berupaya memberantas kesenjangan informasi dan memberikan akses yang sama kepada semua anggota masyarakat.

4) Perpustakaan Sebagai Agen Perubahan Sosial

Perpustakaan berfungsi sebagai agen perubahan sosial dengan memublikasikan kesadaran sosial, toleransi, dan diversitas melalui berbagai program dan inisiatif. Dengan meikutsertakan masyarakat dalam kegiatan-kegiatan yang mendukung nilai-nilai sosial positif, perpustakaan bisa melakoni peran penting dalam pembentukan masyarakat yang lebih cerdas dan terinformasi.

2. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan merupakan komponen utama dalam realisasi suatu kemajuan organisasi, komponen inilah yang berkesinambungan langsung dengan pengguna dalam penyaluran informasi serta penggunaan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Banyak argumentasi yang mengemukakan bahwa layanan perpustakaan merupakan kunci utama kegiatan perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan identik dengan layanan sebab tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan pelayanan. Menurut Lasa Hs. (1994: 122), pelayanan perpustakaan meliputi semua aktivitas pelayanan kepada

pengguna yang bersangkutan dengan pemanfaatan, pendayagunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kebutuhan pengguna perpustakaan. Kegiatan pelayanan terhadap pengguna perpustakaan merupakan pelayanan yang dipersembahkan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarluaskan informasi dan penggunaan koleksi. Pengguna perpustakaan bukan hanya mendambakan pelayanan yang disajikan pihak perpustakaan saja, melainkan juga mendambakan pelayanan tersebut dalam jumlah dan kualitas yang kompeten.

Selaras dengan pendapat di atas, Rahayuningsih (2007: 85), mendefinikan pelayanan perpustakaan merupakan aktivitas pemberian layanan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan memperhatikan prinsip-prinsip dasar berikut:

- a) Pelayanan bersifat menyeluruh, pemberian layanan tidak hanya kepada individu tertentu, melainkan diberikan secara umum,
- b) Pelayanan berorientasi pada pengguna, hal ini berarti pelayanan difokuskan untuk para pengguna, bukan untuk pengelola,
- c) Memperhatikan kedisiplinan, memberi rasa aman dan nyaman dalam menggunakan perpustakaan.
- d) Prosedur yang dikelola cepat, tepat dan mudah.

Sederhananya, pelayanan perpustakaan adalah segenap kegiatan pelayanan seperti memberikan informasi serta fasilitas

perpustakaan kepada pengguna dengan cepat, tepat waktu, dan benar. Oleh sebab itu pemberian layanan kepada pengguna merupakan tujuan dari setiap rancangan kerja yang terdapat pada perpustakaan, sehingga pengguna memperoleh informasi yang tepat sesuai keinginan dan bisa menggunakan fasilitas yang disajikan oleh perpustakaan. Dengan demikian, pelayanan yang tersedia di perpustakaan harus berkomitmen kepada kebutuhan pengguna.

a. Jenis Pelayanan Perpustakaan

Dalam dunia perpustakaan, terkenal dua bentuk layanan perpustakaan, yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Ridwan Siregar (2004: 152), mengategorikan pelayanan perpustakaan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan teknis, meliputi kegiatan pengadaan, pengatalogan dan perawatan koleksi. Metode dan teknik kerja dari kegiatan tersebut diformulasikan dengan benar tujuannya agar pekerjaan pembudayaan koleksi bisa berjalan dengan mudah. Standar-standar pengolahan harus ditetapkan, serta sarana dan prasarana yang dibutuhkan harus tersedia.
- 2) Pelayanan kepada pengguna, meliputi kegiatan peminjaman dan keanggotaan, bantuan atau petunjuk penggunaan bahan pustaka, serta layanan pencarian. Untuk melancarkan pelayanan pengguna, perlu adanya penetapan jam buka perpustakaan, ketentuan

penggunaan bahan pustaka dan metode serta alur setiap jenis pelayanan yang diberikan. Dalam rangka kepentingan pengembangan, data pelayanan harus diakumulasikan setiap saat.

Menurut Mulyani AN (1983: 119), jenis pelayanan yang bisa ditawarkan kepada pengguna jasa perpustakaan yaitu:

- 1) Pelayanan sirkulasi,
- 2) Pelayanan referensi,
- 3) Pelayanan jam perpustakaan.

Sedangkan menurut Darmono (2001: 141), pelayanan perpustakaan tergolong menjadi tiga bagian yaitu:

- 1) Layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi),
- 2) Layanan referensi,
- 3) Layanan ruang baca.

b. Sistem Pelayanan Perpustakaan

Setiap perpustakaan selalu ditujukan dalam hal penyediaan layanan yang baik untuk para pengunjung. Adapun sistem pelayanan perpustakaan terbagi menjadi tiga bagian yaitu:

- 1) Sistem Terbuka (*Open Access*), yaitu sistem perpustakaan yang menawarkan lisensi kepada pengunjung (perpustakaan) agar bisa masuk, dan menargetkan bahan pustaka yang diperlukan.

Hal ini bertujuan agar memberikan impresi yang baik dan bisa mencari kebutuhan tanpa bantuan petugas.

2) Sistem Layanan Tertutup (*Close Access*), yaitu pengunjung (perpustakaan) tidak bisa mencari langsung dan mengambil bahan pustaka di rak, tetapi pengunjung (perpustakaan) boleh menentukan bahan pustaka yang hendak dipinjam melalui katalog perpustakaan. Setelah menentukan bahan pustaka, maka petugas akan mengambilkan koleksi tersebut.

3) Sistem layanan campuran, layanan ini merupakan gabungan antara sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup. Contohnya sering diimplementasikan pada perpustakaan kampus. Misalnya, untuk koleksi referensi seperti skripsi, thesis, atlas, kamus, ensiklopedia dan lain-lain yang dilayani secara tertutup, sedangkan untuk koleksi yang sifatnya umum menerapkan sistem layanan terbuka.

4. Minat Kunjung

1. Pengertian Minat Kunjung

Minat kunjung mengacu pada tendensi atau kecenderungan individu untuk mendatangi suatu tempat atau mengikuti suatu kegiatan. Pada konteks perpustakaan atau arsip, minat kunjung bisa diartikan sebagai motivasi atau minat masyarakat untuk mengunjungi dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan atau arsip.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), minat merupakan kegemaran hati, gairah, atau hasrat yang besar terhadap sesuatu dan memperoleh pengetahuan yang luas (Sandy & Mulyantomo, 2021). Menurut The Liang Gie, minat merupakan perilaku batin yang ada di diri seseorang, dan bersumber dari berbagai hasrat batin, dan selalu diperbarui dengan motivasi dan perasaan tertentu. Minat kunjung pemustaka berarti kemauan pemustaka dalam melaksanakan kunjungan ke perpustakaan untuk memenuhi keinginannya yang ada di Perpustakaan. (Faoziah, 2022)

Habir (2015) mendeskripsikan bahwa minat kunjung pemustaka adalah kegemaran hati pada suatu objek yang ditandai dengan perasaan senang, afinitas, dan kemauan untuk berpartisipasi dalam kegiatan tersebut. Minat kunjung ditandai dengan sifat gigih dari pemustaka untuk datang dan menggunakan koleksi dan layanan yang disajikan di Perpustakaan. Minat kunjung termotivasi oleh sisi emosional pemustaka untuk menempatkan perhatian yang besar kepada sesuatu serta termotivasi untuk memenuhi sesuatu tersebut.

2. Tujuan Berkunjung

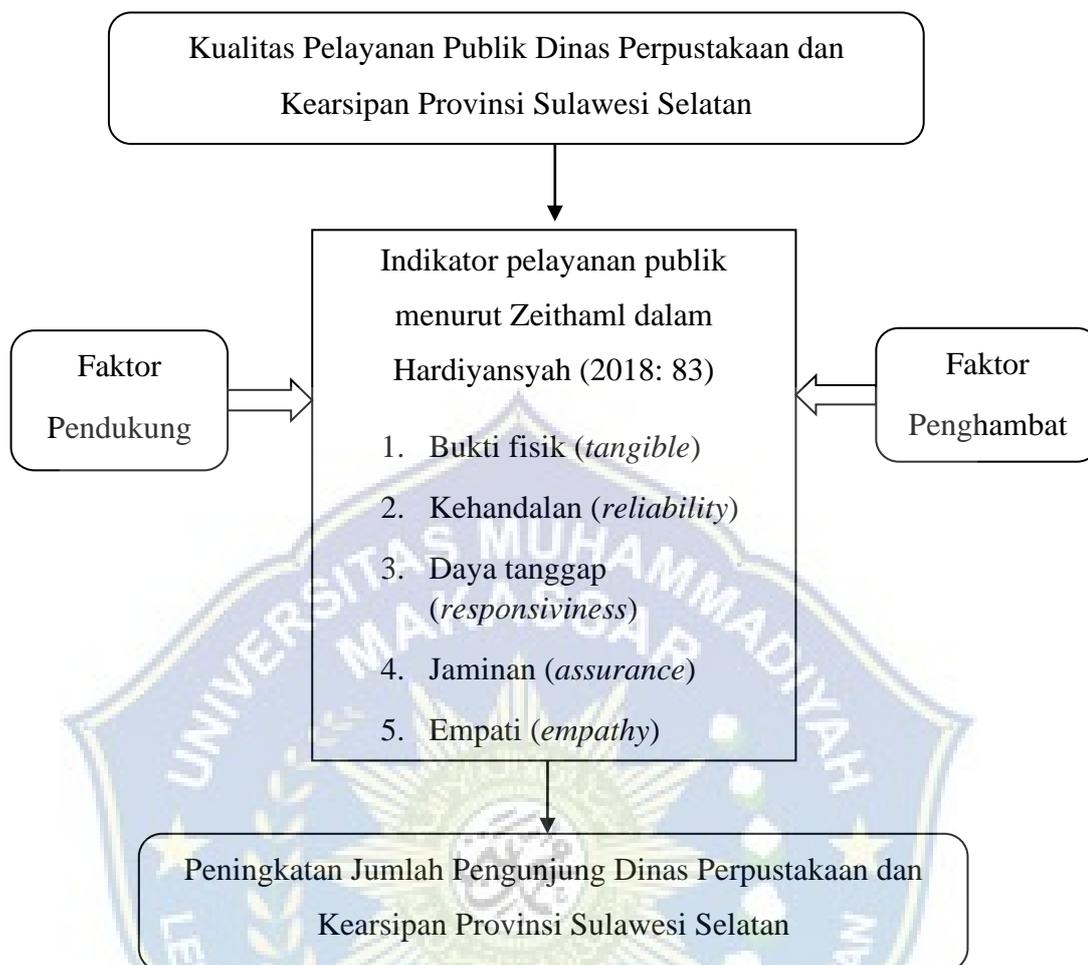
Secara umum, tujuan berkunjung adalah keinginan untuk mengetahui dan menemukan sesuatu yang menarik perhatian. Ada beberapa tujuan seseorang berkunjung ke perpustakaan yaitu:

- a) Mendapatkan kesenangan, yaitu menggunakan fasilitas yang disediakan oleh Perpustakaan, misalnya membaca buku, menggunakan akses *wi-fi* gratis, serta memanfaatkan layanan.
- b) Mendapatkan hal baru di Perpustakaan, misalnya ilmu pengetahuan yang diadopsi dari buku atau aktivitas seminar dan memanfaatkan berbagai layanan yang tersedia.
- c) Menyelesaikan tugas akademik ataupun tugas lainnya yang bisa diperoleh dari Perpustakaan.

C. Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono (2020:92) kerangka pikir merupakan pola pikir peneliti sebagai pokok pemikiran untuk mempertegas sub fokus yang dijadikan sebagai latar belakang dari penelitian tersebut. Tujuan dari kerangka pikir yaitu agar terciptanya suatu pola penelitian yang jelas dan bisa diterima secara akal. (Santi & Isyanto, 2023)

Untuk melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan teori strategi dari salah satu ahli yaitu teori menurut Zeithaml tentang kualitas pelayanan. Berikut merupakan kerangka pikir yang akan menjabarkan alur penelitian



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu menjelaskan kerangka pikir yang bertujuan untuk memahami mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Fokus penelitian merupakan aspek utama yang akan dijadikan titik fokus dalam suatu penelitian. Fokus penelitian menetapkan apa yang akan diteliti atau tantang yang spesifik ingin diselesaikan. Hal ini membantu peneliti dalam mengatur pertanyaan penelitian yang jelas, membimbing

pengumpulan data dan mengonfirmasi penelitian tetap pada jalurnya. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan Indikator Pelayanan Publik menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018: 83) dengan lima komponen utama diantaranya yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Adapun fokus dari penelitian dari kualitas pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangible*), yaitu meliputi unsur misalnya tampilan bentuk fisik sarana, prasarana, pegawai maupun materi komunikasi untuk memaksimalkan pelayanan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan pegawai untuk menyajikan layanan sesuai dengan ketentuan secara akurat dan andal. Dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kesiapan dan kemampuan pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam membantu pengunjung dan memberikan layanan dengan cepat sesuai dengan permintaan pengunjung.

4. Jaminan (*assurance*), yaitu berupa pengetahuan dan kesopanan pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan serta kemampuan mereka untuk memupuk kepercayaan dan keyakinan pada pengunjung.
5. Empati (*empathy*), yaitu adanya sikap afeksi dan atensi pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang diberikan kepadapengunjung.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan setelah pelaksanaan seminar proposal dengan waktu penelitian yaitu kurang lebih selama dua bulan terhitung dimulai dari 05 November 2024 sampai dengan 05 Januari 2025. Adapun lokasi pada penelitian ini yaitu bertempat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang diaplikasikan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif (Mahsyar, 2015). Penelitian kualitatif digunakan untuk proses pengumpulan data yang biasanya berupa kata-kata, gambar, atau observasi, bukan angka. Data ini bisa berawal dari tahapan observasi, wawancara, catatan lapangan, dokumen, atau materi visual. Prioritas dalam penelitian kualitatif adalah validitas data, yaitu kesesuaian antara apa yang diperoleh sebagai data dan apa yang sebenarnya terjadi pada latar yang diteliti. (Adlini et al., 2022)

Tipe penelitian ini yaitu deskriptif, memberikan gambaran yang mendalam dan terperinci tentang suatu fenomena atau kejadian sosial berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan (Harahap, 2021). Penelitian deskriptif kualitatif yang diimplementasikan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai bagaimana kualitas

pelayanan publik yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun penjabarannya sebagai berikut:

1. Data Primer merupakan data yang didapatkan langsung dari informan, yaitu orang yang akan dijadikan sebagai objek penelitian ataupun yang akan dijadikan media dalam memperoleh informasi dan data. (Harahap, 2021).
2. Data Sekunder merupakan data tambahan atau dukungan yang ikut membantu dalam proses penelitian yang diperoleh dengan cara membaca, menafsirkan melalui media yang bersumber dari buku, dokumen dan lain-lain.

D. Informan

Moleong (2006, p. 132) mendefinisikan informan merupakan orang yang digunakan untuk menyajikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Syahnita, 2021). Informan adalah orang yang dianggap kredibel, memahami data, dan dapat memberikan informasi tentang problematika yang diangkat dalam penelitian. Sederhananya, informan merupakan narasumber yang tertuju pada orang yang paham mengenai objek penelitian dan dapat memberikan penjelasan tentang topik

penelitian yang diangkat. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Informan	Keterangan
1	Megawati, S. Hum	Koordinator Layanan
2	Megawati, S.I.P	UPT Perpustakaan Pustakawan Ahli Muda
3	Jumrah, S. Sos	UPT Layanan Umum Perpustakaan
4	Nadia Nur Fadilla	Pengunjung
5	Annur Padilah	Pengunjung

Sumber: Peneliti

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur penting dalam memperoleh informasi yang diinginkan. Berikut adalah beberapa teknik pengumpulan data yang akan digunakan:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang menyertakan pengamatan langsung atau peninjauan secara langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui keadaan yang terjadi atau memvalidasi keaslian dari suatu penelitian yang sedang dilaksanakan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan informan. Wawancara bertujuan untuk memperoleh pengetahuan mendasar tentang pengalaman, sudut pandang, dan perspektif individu mengenai permasalahan yang diteliti. (Ardiansyah et al., 2023)

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan data dari dokumen, arsip, atau bahan tertulis lainnya yang terkait langsung dengan fenomena penelitian. Dokumen yang diimplementasikan bisa berupa catatan, laporan, surat, buku, atau dokumen resmi lainnya. Dokumentasi menghadirkan wawasan mengenai konteks historis, kebijakan, peristiwa, dan pertumbuhan yang signifikan dengan fenomena yang diteliti.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan langkah untuk mendalami dan mengolah data yang bertujuan menganalisis pola, hubungan, dan informasi penting yang tercantum di dalamnya. Tujuannya yaitu agar memperoleh pengetahuan mendalam tentang data yang dianalisis dan menarik kesimpulan berdasarkan informasi yang didapatkan. Dalam hal mencapai tujuan penelitian, data yang terkumpul secara kualitatif dengan proses wawancara dan pengamatan kemudian dijabarkan secara pragmatis

menggunakan teknik analisis data. Berikut adalah teknik analisis yang diimplementasikan dalam penelitian ini:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses memilih, menyederhanakan, dan mengabstraksi data mentah yang terkumpul. Data yang tidak sesuai atau tidak penting diabaikan, kemudian data yang relevan ditata dan diklasifikasikan guna memudahkan analisis.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan tahapan mempresentasikan data yang telah melalui proses pereduksian dalam bentuk terstruktur dan mudah dimengerti. Penyajian ini bisa berbentuk narasi deskriptif, tabel, grafik, matriks, diagram, atau peta konsep yang mengilustrasikan hubungan antara kategori atau tema.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan proses penafsiran dan pengangkatan makna dari data yang telah disediakan. Peneliti kemudian menarik kesimpulan mengenai apa yang didapatkan dari data dan bagaimana hal tersebut menjawab pertanyaan penelitian.

G. Teknik Pengabsahan Data

Teknik pengabsahan data merupakan proses untuk mengonfirmasi bahwa hasil penelitian bukan hanya berdasarkan pada interpretasi subjektif

peneliti, tetapi juga diperkuat oleh data yang valid dan dapat dipercaya. Sugiyono (2015) mendeskripsikan triangulasi sebagai pemeriksaan data dari berbagai sumber dengan beragam metode dan waktu (Manita & Nurhidayati, 2022). Dengan demikian, terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Berikut adalah penjabarannya:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan salah satu jenis teknik yang dimaksudkan untuk menumbuhkan validitas dan kredibilitas hasil penelitian dengan memperkuat informasi yang serupa dari berbagai sumber data. Dengan kata lain, triangulasi sumber melibatkan pemakaian beberapa sumber informasi yang beraneka ragam guna memverifikasi atau mempertegas suatu temuan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik merupakan satu diantara model triangulasi dengan tujuan untuk peningkatan keabsahan dan keandalan data dengan mengimplementasikan beragam teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mengupas fenomena yang sama.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu merupakan salah satu model triangulasi pada penelitian kualitatif yang dilaksanakan dengan cara pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk mendeskripsikan kesesuaian atau

adanya transfigurasi dalam fenomena yang diteliti. Pendekatan ini mendukung peneliti untuk mengetahui bagaimana fenomena meningkat atau betransformasi seiring waktu, serta untuk memperkecil masalah yang mungkin muncul jika data hanya dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

a. Sejarah dan Letak Geografis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan merupakan suatu lembaga pemerintah yang terdiri dari perpaduan dua institusi, yaitu Perpustakaan Wilayah Sulawesi Selatan dan Arsip Nasional Wilayah Sulawesi Selatan. Kedua institusi tersebut mulanya yaitu lembaga pemerintah Non-Departemen yang dinaungi oleh Lembaga Sekretariat Negara. Perpustakaan Wilayah yang dulunya dikenal Perpustakaan Negara Provinsi Sulawesi Selatan sudah ada sejak tahun 1950, yang awalnya dinamakan Perpustakaan Negara berdiri berdasarkan SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 2910/5 tanggal 23 Mei 1950.

Perpustakaan Negara berganti nama menjadi Perpustakaan Wilayah dan merupakan Unit Pelayanan Teknis Dirjen Kebudayaan dan di bawah Pusat Pembinaan Perpustakaan, berdasarkan SK Mendikbud No. 0199/0/1978 tanggal 23 Juni 1978 dan No. 095/1979 tanggal 29 Mei 1979. Dengan adanya Keputusan Presiden No. 11 Tahun 1989 tentang Perpustakaan Nasional R.I. Perpustakaan

Wilayah berubah menjadi Perpustakaan Daerah Sulawesi Selatan dan kemudian berganti lagi menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan Keputusan Presiden No. 50 Tahun 1997 tanggal 29 Desember 1997. Kemudian Arsip Nasional Wilayah mulanya dikenal Perwakilan Arsip Nasional RI Sulawesi Selatan berdiri sejak tahun 1971 dan diresmikan tahun 1977. Arsip Nasional Wilayah Sulawesi Selatan merupakan lembaga kearsipan kedua di Indonesia setelah Arsip Nasional RI di Jakarta. Perpustakaan dan Arsip Wilayah Sulawesi Selatan pada awal berdirinya keduanya dulu bertempat di Benteng Fort Rotterdam (Benteng Ujung pandang).

Beberapa tahun kemudian gedung baru yang representatif dibangun untuk Arsip Nasional Wilayah di kawasan Tamalanrea dan diresmikan oleh Menteri Sekretaris Negara, Soedarmono waktu itu pada tahun 1986, berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan KM. 12, Makassar, dan Perpustakaan Wilayah di Jalan Sultan Alauddin Km. 7 Talasalapang mempunyai gedung berlantai dua berukuran 2.204 m² atau seluas 3000 m². Arsip Nasional Wilayah dan Perpustakaan Wilayah digabung yang kemudian dikenal dengan Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah (BAPD) Sulawesi Selatan pada tahun 2001, sejak berlakunya Otonomi Daerah pada tahun 2000. Tahun 2008, nomenklatur lembaga berganti menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Sulawesi Selatan. Tahun 2016, terjadi lagi mutasi struktur organisasi lembaga dan kali ini berubah

menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (Dispus-Arsip) Provinsi Sulawesi Selatan. Nama organisasi ini berlaku sampai sekarang (2022) walaupun struktur organisasi mengalami perubahan. Seiring perkembangannya, ada penambahan gedung untuk layanan perpustakaan yaitu Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang yang bertempat di Jalan Kenanga No. 7A, Sungguminasa, Kabupaten Gowa yang awalnya dibawah naungan Yayasan Karaeng Pattingalloang, kemudian oleh Yayasan digeserkan pengelolaannya ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2015 serta Layanan Perpustakaan Ibu dan Anak yang bertempat di Jalan Lanto Daeng Pasewang, No. 1 Makassar dan termasuk jenis layanan perpustakaan terbaru dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Layanan ini disahkan pada bulan Desember 2020 oleh Gubernur Sulawesi Selatan yang pada waktu itu adalah Prof. Nurdin Abdullah. Berikut merupakan urutan pimpinan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan:

- 1) Y. E. Tatengkeng (1950-1956)
- 2) P. A. Tiendas (1956-1962)
- 3) Muhammad Syafei (1962-1965)
- 4) Mustari Sari (1965-1966)
- 5) Ny. N.M. Rumagit L. (1966-1983)

- 6) Drs. H. Idris Kamah (1983-1995)
- 7) Drs. H. Athalillah B. (1995-1998)
- 8) H. M. Legiyo, S.H. (1998-2001)
- 9) Drs. H. Zainal Abidin, M.Si. (2001-2008)
- 10) Drs. Ama Saing (2008-2014)
- 11) Drs. H. Agus Sumantri (2014)
- 12) Drs. Taufiqurrahman, M.M. (2014-2016)
- 13) Drs. H. Abdul Rahman, M.M (2016-2018)
- 14) Mohammad Hasan Sijaya, S.H., M.H. (2018-Sekarang)



Sumber: Google/Maps

Sumber: Peneliti

Gambar 4.1 Lokasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

b. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

1. Visi

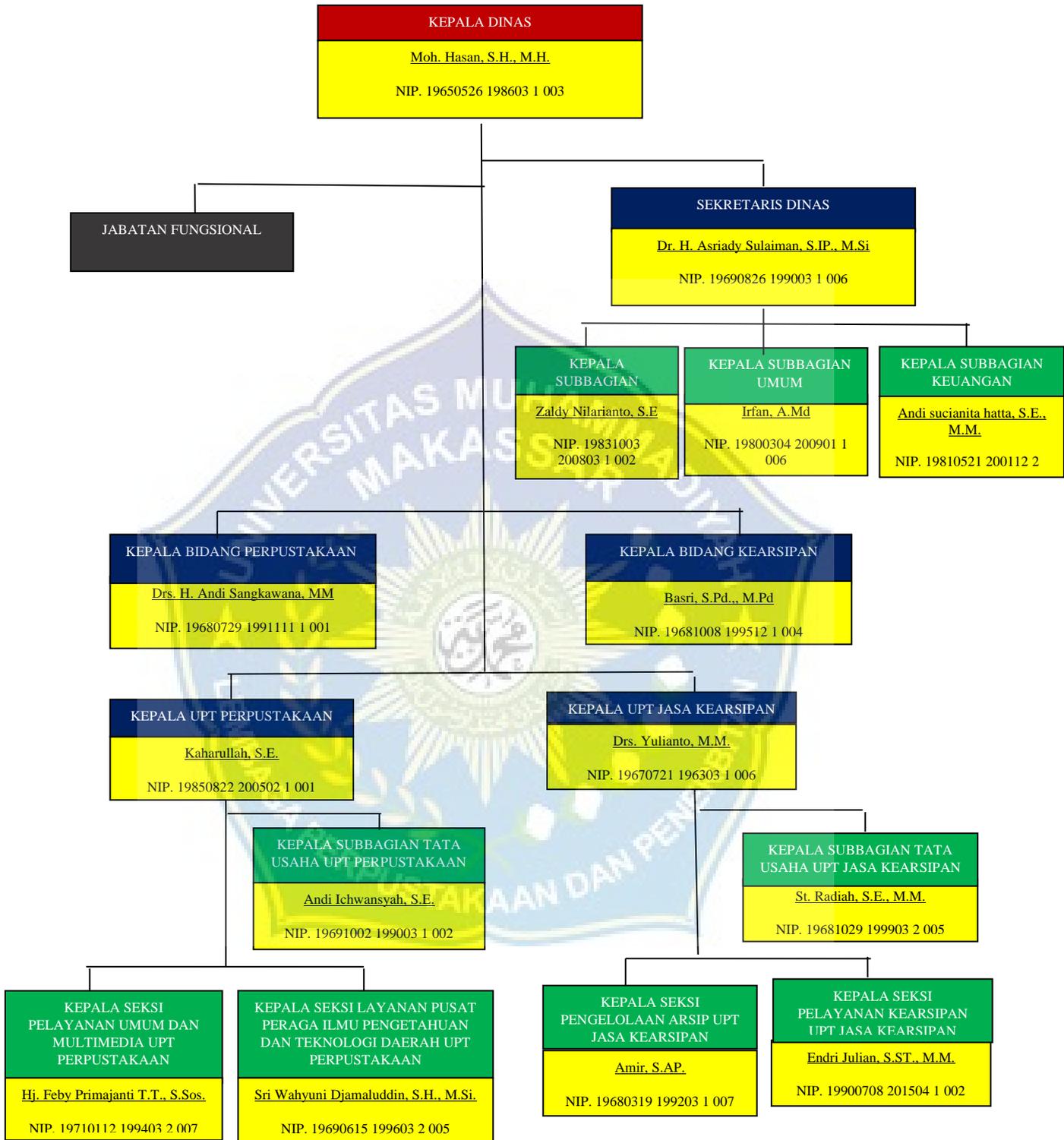
Menjadikan Perpustakaan dan Kearsipan sebagai berikut terciptanya masyarakat pelajar Sulawesi Selatan.

2. Misi

- a. Meningkatkan pengelolaan Perpustakaan dan Kearsipan
- b. Meningkatkan dan menciptakan sdm yang oficial dalam bidang Perpustakaan dan Arsip
- c. Meningkatkan pembangunan sarana prasarana Perpustakaan dan Kearsipan
- d. Meningkatkan kerja sama di Bidang Perpustakaan dan Kearsipan
- e. Meningkatkan layanan Perpustakaan dan Kearsipan berbasis teknologi informasi
- f. Membina, mengembangkan minat dan kebiasaan membaca masyarakat

c. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Berikut merupakan struktur organisasi Dispus Arsip Sulsel:



Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

**Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Provinsi Sulawesi Selatan**

d. Maklumat Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

- 1) Memberikan pelayanan informasi yang cepat, akurat dan sesuai dengan ketentuan
 - 2) Memberikan pelayanan informasi seoptimal mungkin dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga mudah diakses oleh masyarakat
 - 3) Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan
 - 4) Memberikan pelayanan dengan jujur ikhlas dan penuh semangat serta
 - 5) Meningkatkan kualitas pelayanan yang kami berikan secara terus menerus
2. Jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Berikut merupakan jumlah pegawai yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan:

**Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Provinsi Sulawesi Selatan**

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1	S3	2 Orang
2	S2	49 Orang
3	S1	71 Orang
4	D3	15 Orang
5	D2	9 Orang
6	SLTA	5 Orang
7	SMA	9 Orang
	Jumlah	157 Orang

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan terdiri dari beberapa jenjang pendidikan yaitu mulai dari SMA terdiri dari 9 orang, SLTA terdiri dari 5 orang, D2 terdiri dari 9 orang, D3 terdiri dari 15 orang, S1 terdiri dari 71 orang, S2 terdiri dari 49 orang, dan S3 terdiri dari 2 orang, yang jika dijumlahkan sebanyak 157 orang.

3. Jumlah Buku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Berikut merupakan jumlah buku yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan:

Tabel 4.2 Jumlah Buku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

No	Tahun	Jumlah Buku	Jumlah Judul
1	2021	1.978	647
2	2022	2.615	597
3	2023	593	436
4	2024	820	789

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah buku di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu pada tahun 2021 terdapat sebanyak 1.978 buah, tahun 2022 terdapat sebanyak 2.615 buah, tahun 2023 terdapat sebanyak 593 buah dan tahun 2024 terdapat sebanyak 820 buah. Sedangkan jumlah judulnya pada tahun 2021 sebanyak 647 buah, tahun 2022 sebanyak 597 buah, tahun 2023 sebanyak 436 buah dan tahun 2024 sebanyak 789 buah.

4. Data Pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Berikut merupakan jumlah pengunjung pada tahun 2023 dan tahun 2024 yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan:

Tabel 4.3 Jumlah Pengunjung tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Januari	8605
2	Februari	5137
3	Maret	6696
4	April	2017
5	Mei	7230
6	Juni	4303
7	Juli	4859
8	Agustus	5832
9	September	6516
10	Oktober	11666
11	November	14344

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
12	Desember	11594
	Jumlah	88.799

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

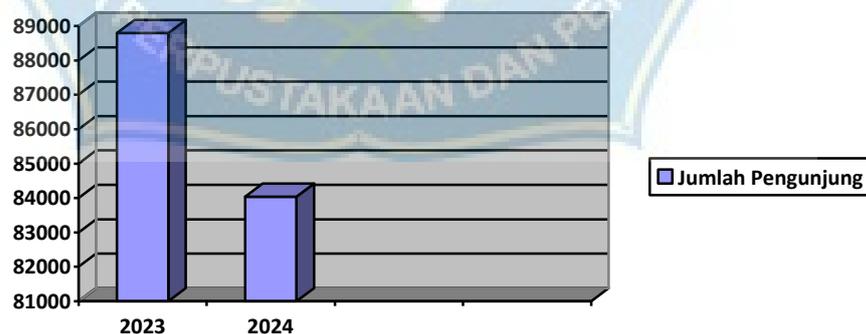
Tabel 4.4 Jumlah Pengunjung tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Januari	5474
2	Februari	5717
3	Maret	5949
4	April	6188
5	Mei	6231
6	Juni	6264
7	Juli	6270
8	Agustus	6299
9	September	7362
10	Oktober	7929
11	November	9290

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
12	Desember	11067
	Jumlah	84.040

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah pengunjung yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dari tahun 2023 yaitu berjumlah 88.799 dan pada tahun 2024 yaitu berjumlah 84.040, jika dijumlahkan secara keseluruhan sebanyak 172.839 pengunjung. Jika dihitung pada tahun 2023 rata-rata pengunjung perhari berjumlah $\pm 283,68$ orang, perminggu ± 1.702 orang dan sebulan yaitu ± 7.400 orang. Pada tahun 2024, rata-rata pengunjung dalam perhari 268 orang, perminggu sebanyak 1.611 orang dan perbulan yaitu 7.003 orang.



Sumber: Peneliti

**Grafik 4.1 Jumlah Pengunjung tahun 2023 dan tahun 2024 Dinas
Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan**

5. Jenis Kelamin Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Berikut merupakan jumlah jenis kelamin pegawai yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan:

Tabel 4.5 Jenis Kelamin Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

No	Keterangan	Jumlah
1	Laki-laki	40,1%
2	Perempuan	59,9%

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan laki-laki berjumlah sebanyak 40,1% dan pegawai perempuan berjumlah 59,9%, dan jika ditotalkan menjadi 100%.

6. Waktu Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Berikut merupakan Waktu Pelayanan Pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan:

**Tabel 4.6 Waktu Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Provinsi Sulawesi Selatan**

No	Keterangan	Waktu
1	Hari Senin-Jumat	08.00-19.30
2	Hari Sabtu	09.00-14.00
3	Hari Minggu dan Tanggal Merah	Libur

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Waktu Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan melayani pengunjung mulai hari Senin sampai dengan hari Sabtu, dan hari Minggu serta tanggal merah tidak melayani (libur). Adapun waktu pelayanannya yaitu hari Senin sampai Jumat mulai dari jam 08.00- 19.30, hari Sabtu mulai jam 09.00-14.00 serta libur di hari Minggu dan tanggal merah.

7. SOP (Standar Operasional Prosedur) Layanan Penitipan Barang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Berikut adalah SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan:

- 1) Pemustaka yang datang diarahkan untuk menitipkan tas/barang bawaaannya di penitipan

- 2) Petugas menerima barang/tas yang dititipkan
- 3) Petugas menyimpan barang/tas di lemari penitipan dan memberikan nomor penitipan sesuai no rak ke emustaka
- 4) Mengarahkan pemustaka untuk mengisi buku tamu untuk pendataan statistic pengunjung
- 5) Selesai berinteraksi dengan di luar layanan pemustaka keluar ruang layanan
- 6) Pemustaka memberikan nomor penitipan kepada petugas
- 7) Petugas memberikan barang/tas yang dititip dari rak penitipan

B. Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Di era digital saat ini, kualitas pelayanan merupakan peran yang sangat penting untuk mengelola dan mengembangkan sebuah perpustakaan. Fungsi perpustakaan bukan hanya sebagai wadah menyimpan informasi, melainkan sebagai akar literasi, edukasi maupun inovasi yang bertujuan dalam pelayanan kebutuhan masyarakat. Pada konteks ini, strategi berperan sebagai media yang sangat penting untuk menentukan bahwa sebuah perpustakaan bisa beradaptasi seiring berkembangnya zaman, mencukupi kebutuhan pengunjung, dan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin.

Untuk memenuhi keinginan dari pengunjung, maka sebuah perpustakaan perlu mengindahkan terpenuhinya bahan pustaka atau koleksi sesuai dengan keinginan pengunjung di perpustakaan tersebut. Kebutuhan informasi seseorang termotivasi oleh suasana yang ada di diri seseorang serta dorongan dalam lingkungannya. Dalam artian bahwa seseorang bisa mengetahui bahwa kemampuan yang dimilikinya terbilang kurang, sehingga ada kemauan untuk memenuhi kebutuhan informasi. Informasi tersebut bisa diterapkan dengan tujuan agar meningkatkan pengetahuan dari pengunjung tersebut sesuai dengan kebutuhannya. (Abidin et al., 2023)

Dengan adanya perpustakaan dikalangan masyarakat bisa membawa dampak positif dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Perpustakaan merupakan satu diantara wadah yang bisa dijadikan sebagai alat informasi dan teknologi yang masanya tidak akan pernah berakhir dijadikan sebagai pedoman. Adanya perpustakaan yaitu perpustakaan umum bisa dijadikan sebagai jalan keluar bagi masyarakat untuk memerangi hambatan yakni pengetahuan maupun pelayanan pendidikan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan membekuk tugas utama dalam meningkatkan literasi masyarakat sebagai bentuk dari upaya dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam mengelola sumber informasi dan arsip daerah, dinas ini bukan hanya berfungsi sebagai

wadah dokumentasi, melainkan juga sebagai tempat pelatihan serta pengembangan pengetahuan masyarakat.

Perpustakaan mengadakan berbagai macam jurnal, buku, maupun media digital yang didesain guna memenuhi keinginan masyarakat dari bermacam golongan yaitu pelajar, mahasiswa, bahkan professional sekalipun. Dengan adanya akses terhadap sumber ilmu pengetahuan tersebut, masyarakat bisa dengan mudah untuk meningkatkan pengetahuannya dalam berpikir kritis, menambah wawasan, maupun menumbuhkan keterampilan sesuai dengan perkembangan zaman.

Dengan demikian peran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan menjadi sangat strategis, hal ini karena Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan menjadi poin dasar dalam menciptakan masyarakat yang cerdas, kreatif, serta adaptif terhadap masalah global. Proses peningkatan literasi tidak hanya dititikberatkan kepada sebuah lembaga, tetapi juga upaya bersama dalam penguatan generasi yang siap berdaya saing dan ikut andil dalam pengembangan bangsa.

Berdasarkan dari kerangka pikir sebelumnya, maka untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dibutuhkan beberapa indikator yaitu Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap

(*responsiviness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*empathy*) serta Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.

a. Bukti Fisik (*tangible*)

Suatu perpustakaan pasti tidak jauh dari semua komponen yang ada di dalamnya, khususnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Maksud komponen disini adalah segala bentuk yang bisa terlihat oleh mata, tersentuh oleh tangan maupun dirasakan secara langsung oleh pengunjung yang dapat menggambarkan kualitas layanan dari sebuah perpustakaan. Bukti fisik juga dianggap penting penting sebab bisa menjadi tolak ukur kesan pengunjung terhadap kenyamanan, profesionalisme, dan daya tarik perpustakaan tersebut.

Penulis telah melakukan beberapa wawancara kepada informan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Megawati, S.I.P selaku UPT Perpustakaan Pustakawan Ahli Muda:

"Strategi pelayanan pertama untuk menarik pengunjung biasanya kita itu mengadakan perpustakaan keliling, jadi setiap akhir pekan kami mengadakan misalnya di Lapas atau di Car Free Day di jalan Boulevard, di Sudirman maupun di dekat Pelabuhan. Kami selalu pindah titik tidak menetap di satu tempat, kecuali hari-hari kerja kamu selalu di Lapas dan SMA kami menetap. Kemudian strategi yang kedua, kami mainkan social media, sekecil apapun kegiatan yang kami di layanan kami selalu posting, kemudian kami juga melakukan

sosialisasi maupun promosi layanan termasuk kami juga punya tiga gedung UPT yaitu Perpustakaan Abdurrasyid Dg Lurang yang ada di Gowa, disini (Perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan), maupun Perpustakaan Ibu dan Anak. Dan sejauh ini selama kami buat survey layanan kepuasan masyarakat respon mereka selalu positif mulai dari kebersihan, kecuali wifi nya mungkin yang agak lalot".

Kemudian wawancara juga dilakukan kepada Ibu Jumrah,

S.Sos selaku UPT Layanan Umum Perpustakaan:

"Iya, dengan melakukan promosi perpustakaan yaitu pameran buku, pekan perpustakaan dan perpustakaan keliling".

Hal ini juga disampaikan oleh ibu Megawati S.Hum selaku

Koordinator Pelayanan:

"Kami disini ada namanya bimbingan pemustaka. Adapun yang melakukan kegiatan disini biasanya diadakan pelatihan, kerja sama dengan duta baca dengan mengadakan kursus serta pelatihan-pelatihan seperti computer, Bahasa Inggris, bedah buku yang bekerja sama dengan penerbit serta melibatkan pemustaka yang ada".

Selanjutnya wawancara dilakukan kepada Nadia Nur

Fadilla sebagai pengunjung:

"Menurut saya kalau dari segi penampilan pegawai sudah baik dan rapi, tetapi kalau segi komunikasi interaksi masih kurang baik. Kalau penyediaan layanan sudah baik karena difasilitasi dengan wifi, AC dan lain-lain."

Hal yang sama juga dikatakan oleh Annur Padilah selaku

pengunjung perpustakaan:

"Menurut saya pegawainya berpakaian sopan, terus fasilitasnya sudah disediakan meja untuk pengunjung, disediakan computer juga. Kalau masalah komunikasi sudah lumayan tapi mungkin bisa ditingkatkan lagi".

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada beberapa strategi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang sesuai dengan indikator pertama yaitu bukti fisik/nyata (*tangible*), yang dimana ada beberapa strategi yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan untuk menarik minat pengunjung yaitu melakukan pameran buku, pekan perpustakaan, perpustakaan keliling yang dilakukan di tempat-tempat tertentu misalnya di Lapas, sekolah SMA, Car Free Day di jalan Boulevard, di jalan Sudirman maupun di dekat Pelabuhan., kemudian promosi di social media, sosialisasi maupun bimbingan yang diberikan kepada pemustaka. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan juga kerap melakukan promosi di media social bahwa mereka mempunyai tiga UPT yaitu Perpustakaan Abdurrasyid Dg Lurang, Perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan, dan Perpustakaan Ibu dan Anak. Dengan melakukan promosi kepada masyarakat mengenai tiga UPT tersebut, masyarakat jadi mengetahui bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan mempunyai tiga UPT yang bisa membantu masyarakat mengakses informasi sesuai kebutuhannya.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dari pengunjung mengenai penampilan pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sudah baik dan rapi, fasilitas yang ada di

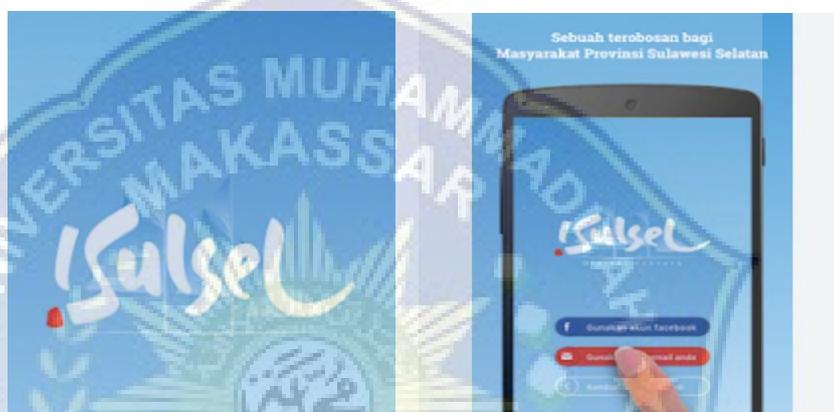
perpustakaan sudah baik karena sudah menyediakan AC, meja, computer. Dengan menyediakan hal tersebut, pengunjung akan semakin betah mencari informasi di perpustakaan.

b. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat, cepat dan memuaskan. Sebagai contoh, pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan memberikan standar waktu peminjaman kepada pengunjung dengan waktu yang telah ditentukan dengan memaksimalkan detik waktu yang telah ditetapkan sesuai yang diberikan kepada pengunjung. Setiap perpustakaan terkhusus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan tentunya mempunyai Standar Operasional disetiap proses pelayanannya, misalnya penataan buku sejak awal buku datang sampai ditransaksikan kepada pengunjung.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada informan mengenai kualitas pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Megawati, S.I.P selaku UPT Perpustakaan Pustakawan Ahli Muda:

"Kalau dilihat dari segi pelayanan konsisten, kami selalu konsisten dalam melayani, misalnya kami menyediakan ruangan khusus untuk diskusi. Kami selalu adakan workshop bahkan ada Perpurnas juga ikut terlibat di dalamnya jadi kami selalu aktif kalau ada kegiatan mengenai profesionalisme pustakawan itu sendiri. Dan mengenai pelayanan, kami juga tidak membeda-bedakan yang satu dengan lain. Dan juga untuk masyarakat luar yang ingin membaca kami juga menyediakan aplikasi digital yang bernama iSulsel yang bisa didownload oleh pengguna android dan pengunjung bisa meminjam buku dari situ dengan jangka waktu yang diberikan selama satu pekan".



Sumber: Google

Gambar 4.3 Aplikasi iSulsel yang digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Selanjutnya wawancara juga dilakukan kepada Ibu Jumrah, S.Sos selaku UPT Layanan Umum Perpustakaan:

"Iya, dengan bimtek, maupun sosialisasi".

Kemudian wawancara juga dilakukan kepada Ibu Megawati

S.Hum selaku Koordinator Layanan:

"Kalau masalah pelayanan, biasanya diberikan pelatihan prima, tetapi bukan kami yang mengadakan itu, yang melakukan itu dari bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan".

Wawancara juga dilakukan kepada pengunjung Nadia Nur

Fadilla sebagai pengunjung perpustakaan:

"Kalau masalah pelayanan tentang kecepatan menurutku sudah baik, dan pegawai disini dalam pelayanan selalu menyetarakan semua pengunjung. Kemudian, menurut saya masalah keterampilan pelayanan masih kurang, misalnya pada penitipan barang kita yang harus pergi sendiri dan menurut saya itu masih agak kurang".

Dan penulis juga mewawancarai Annur Padilah selaku pengunjung perpustakaan:

"Menurut saya iya sudah baik dalam menyediakan layanannya. Dan juga pegawai disini dalam pelayanannya tidak membeda-bedakan pengunjung satu dengan yang lain, dan masalah keterampilannya saya rasa mungkin masih bisa ditingkatkan lagi".

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari indikator kedua yaitu kehandalan (*reliability*) strategi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan adalah kehandalan pegawai perpustakaan bisa dikatakan konsisten, pelayanannya sudah cukup baik, cepat dan tidak pernah membeda-bedakan pengunjung yang satu dengan yang lain. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan selalu mengadakan workshop, sosialisasi, bimtek, bahkan sampai berkolaborasi dengan Perpustakaan Nasional. Hal itu dikatakan cukup baik karena dengan adanya kegiatan-kegiatan tersebut seperti sosialisasi, workshop dan lain-lain dapat menambah wawasan pegawai maupun pengunjung yang ada di perpustakaan.

Bimtek biasanya dilakukan secara virtual zoom, di hotel, aula, dan daerah-daerah. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan juga telah menyediakan aplikasi membaca online yang bisa di download melalui android yang bernama iSulsel, hal ini sangat berpengaruh karena dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat bisa dengan sangat mudah mengakses buku bacaan tanpa harus datang ke perpustakaan secara langsung mengingat tidak semua masyarakat bisa menjangkau perpustakaan.

Selanjutnya, dalam wawancara yang dilakukan penulis kepada pengunjung bisa disimpulkan bahwa mengenai keterampilan dari pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan masih agak kurang misalnya dalam pelayanan penitipan barang di perpustakaan, yang dimana pengunjung harus menyimpan barangnya sendiri dan hal tersebut perlu ditingkatkan.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Seorang pegawai perpustakaan khususnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan hendaknya memiliki salah satu ciri yaitu diantaranya memiliki daya tanggap yang cepat dan responsive. Dengan memiliki ciri tersebut, pengunjung akan mendapat kesan yang baik dengan respon cepat dari pegawai atas kebutuhannya yang ingin dipenuhi. Adapun hasil

wawancara yang disampaikan oleh Ibu Megawati, S.I.P selaku UPT Perpustakaan Pustakawan Ahli Muda:

"Kalau misalnya ada pengunjung yang bertanya langsung kita arahkan langsung sesuai dengan apa yang mereka butuhkan, dan kami juga selalu stay di perpustakaan. Mengenai bagaimana respon kami terhadap keluhan atau saran dari pengunjung kami tampung terlebih dahulu kemudian kami perhadapkan kepada Kepala Dinas karena kebijakan terakhir ada ke Kepala Dinasnya. Kami juga menyediakan banner dan aplikasi OPAC (Online Public Access Catalog) untuk mengarahkan pengunjung mencari buku".



Sumber: Peneliti

Gambar 4.4 Banner dan OPAC (Online Public Access Catalog) Dispus Arsip Sulsel

Wawancara juga dilakukan kepada Ibu Jumrah, S.Sos sebagai UPT Layanan Umum Perpustakaan:

"Untuk merespon saran ataupun keluhan pengunjung, kami mengusulkan sebagian pengadaan buku tentang permintaan judul buku dari pemustaka".

Selanjutnya wawancara juga dilakukan kepada Ibu Megawati S.Hum selaku Koordinator Layanan:

"Kami sampaikan keluhannya kepada pimpinan misalnya keluhan mengenai AC, ataupun koleksinya yang kurang, nanti kami teruskan sesuai dengan bagiannya masing-masing sesuai dengan tupoksinya".

Penulis juga melakukan wawancara kepada Nadia Nur

Fadilla pengunjung di perpustakaan:

"Menurut saya kalau masalah daya tanggap responsive pegawai disini responsive karena pegawainya selalu stay di perpustakaan jadi mudah ditanyai. Selanjutnya jika ada yang memberi saran ataupun keluhan mungkin pegawainya responsive".

Hal serupa juga dikatakan oleh Annur Padilah selaku pengunjung perpustakaan yang diwawancarai oleh penulis:

"Menurut saya iya pegawai disini responsive kepada pengunjung".

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari indikator ketiga yaitu daya tanggap (*responsiveness*) strategi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan adalah bagaimana daya tanggap pegawai kepada pengunjung baik itu merespon keluhan atau meminta bantuan pegawai mencari koleksi buku dan lain-lain. Dalam hasil wawancara di atas sudah dikatakan baik dalam hal *responsiveness* kepada pengunjung, hal ini dikarenakan pegawai perpustakaan selalu ada atau stay di perpustakaan sehingga memudahkan para pengunjung untuk bertanya maupun meminta pertolongan.

Pegawai perpustakaan juga selalu merespon ketika ada keluhan atau saran dari pengunjung, mereka terlebih dahulu menampung segala bentuk keluhan ataupun saran dari pengunjung dan kemudian disetor kepada Kepala Dinas yang dalam hal ini adalah sebagai pemegang kebijakan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan juga menyediakan banner dan aplikasi OPAC (*Online Public Access Catalog*) untuk memudahkan pengunjung menemukan koleksi buku yang diinginkannya.

d. Jaminan (*assurance*)

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sejatinya disetiap pelayanannya mempunyai yang namanya jaminan. Jaminan yang dimaksud disini yaitu pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan memiliki pengetahuan yang baik, sopan santun, sifat yang positif sehingga bisa menumbuhkan kepercayaan dari pengunjung, dengan tujuan agar pengunjung bisa merasakan kenyamanan dalam menggunakan layanan yang ada di perpustakaan. Adapun hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Megawati, S.I.P UPT Perpustakaan Pustakawan Ahli Muda:

"Kalau dari segi kepercayaan kami tidak merubah-rubah sistem layanannya, pustakawannya tetap ramah, dari segi pelayanan kami cepat misalnya pendaftaran anggota kami tidak menggunakan biaya. Kami juga punya SOP disitulah

alur-alur bagaimana kewajiban pemustaka dan seperti apa harus apa dilayani".

Selanjutnya wawancara juga dilakukan penulis kepada Ibu Megawati S.Hum selaku Koordinator Layanan:

"Kalau jaminan misalnya data pengunjung itu tidak terbuka untuk umum, jadi tidak sembarang orang bisa mengaksesnya, jadi bisa dikatakan aman kalo untuk data-data seperti itu".

Wawancara juga dilakukan kepada Nadia Nur Fadilla selaku pengunjung perpustakaan:

"Kalau masalah jaminan keamanan dan kenyamanan saya merasa nyaman dan aman, karena disini dilarang membawa makanan jadi itu mendukung kenyamanan kita belajar disini".

Penulis juga mewawancarai Annur Padilah selaku pengunjung perpustakaan:

"Kalau masalah jaminan kepada pengunjung saya juga tidak tau banyak karena saya juga belum pernah pinjam buku di perpustakaan sini".

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari indikator keempat yaitu jaminan (*assurance*) strategi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan adalah bagaimana pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan bisa memberikan jaminan dalam kenyamanan, sopan dalam melayani dan lain-lain. Dalam hasil wawancara di atas maka dapat diketahui yaitu pegawai perpustakaan selalu konsisten dalam pelayanan, karena model pelayanannya tidak berubah-ubah, selalu cepat

dalam melayani pengunjung dan mereka tidak pernah memungut biaya pelayanan.

Dan yang pastinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan juga mempunyai SOP yang dimana dengan adanya SOP tersebut pegawai bisa mengetahui tata cara maupun alur-alur dalam melayani dan seperti apa mereka harus apa melayani. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan juga menjamin bahwa data-data pengunjung perpustakaan juga aman karena yang bisa mengakses sistemnya hanya orang-orang tertentu saja. Dan pengunjung merasa aman dan nyaman karena di perpustakaan dilarang membawa makanan dan minuman sehingga hal tersebut bisa menjamin pengunjung ketika belajar ataupun membaca di perpustakaan.

e. Empati (*empathy*)

Sebagai salah satu perpustakaan terkemuka yang ada di Sulawesi Selatan, maka pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan harus mempunyai sikap maupun respon serta tindakan. Dalam hal ini yaitu pegawai dapat mengerti dan paham apa yang sedang dibutuhkan oleh pengunjung. Tujuan pengunjung mendatangi perpustakaan tidak lain yaitu mencari buku sesuai dengan apa yang dibutuhkannya, maka pegawai memaksimalkan untuk memenuhi apa yang diinginkan

oleh pengunjung. Adapun hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Megawati, S.I.P selaku UPT Perpustakaan Pustakawan Ahli Muda:

"Kami punya cluster yang semua pustakawan terlibat didalamnya, kami menjangkau 24 kabupaten dan kota untuk melakukan kegiatan misalnya bedah buku, literasi dan lain-lain. Dan kalau keluhannya biasanya wifi karena biasanya menjangkau 500 orang perhari jadi agak lambat. Saya rasa sudah kalau memahami kebutuhan pengunjung misalnya koleksi yang tidak memadai akan kami arahkan ke Perpustakaan Abdurrasyid Dg Lurang atau bisa mendownload aplikasi iSulses".

Selanjutnya wawancara juga dilakukan kepada Ibu Jumrah, S.Sos selaku UPT Layanan Umum Perpustakaan:

"Iya, sangat memahami dengan meningkatkan pelayanan kepada pemustaka, dan untuk kelompok masyarakat yang tidak bisa menjangkau perpustakaan kami mengadakan program mobil keliling (perpustakaan keliling)".



Sumber: Instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Provinsi Sulawesi Selatan

Gambar 4.5 Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Kemudian penulis juga mewawancarai Ibu Megawati

S.Hum selaku Koordinator Layanan:

"Kalau mengenai memahami kemauan dan keinginan dari pengunjung mungkin jelasnya tidak bisa 100%, tapi bisalah mungkin dipenuhi sedikit-sedikit. Kami disini juga punya cluster yang semuanya terlibat".

Wawancara juga dilakukan kepada pengunjung perpustakaan yaitu Nadia Nur Fadilla:

"Menurut saya kalau keluhan-keluhan itu sejauh ini aman-aman saja, tidak ada yang lebih spesifik. Dan mengenai empati komunikasi pegawai menurut saya masih kurang".

Penulis juga mewawancarai salah satu pengunjung perpustakaan yaitu Annur Padilah:

"Kalau masalah komunikasinya pegawai merespon pengunjung menurut saya sudah lumayan bagus cuma mungkin bisa di tingkatkan lagi".

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari indikator kelima yaitu empati (*empathy*) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan adalah bagaimana pegawai perpustakaan bisa berempati kepada pengunjung yang datang untuk mencari koleksi di perpustakaan. Adapun hasil wawancara di atas yaitu mengenai empati bisa dikatakan sudah cukup baik dalam memahami kebutuhan pengunjungnya.

Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan juga mempunyai cluster di 24 kabupaten untuk menjangkau

masyarakat yang jauh dari jangkauan perpustakaan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan biasanya dengan menggunakan perpustakaan keliling (mobil keliling) dengan tujuan di titik-titik tertentu, misalnya Lapas, sekolah-sekolah, serta Car Free Day untuk melakukan kegiatan-kegiatan misalnya bedah buku, literasi dan lain-lain. Hal tersebut sangat membantu masyarakat yang tidak terjangkau oleh perpustakaan sehingga dengan adanya perpustakaan keliling dan melakukan bedah buku maupun literasi sangat membantu masyarakat. Dan pegawai perpustakaan selalu merespon kebutuhan pengunjung misalnya jika ada koleksi yang tidak memadai maka pegawai akan mengarahkan untuk ke Perpustakaan Abdurrasyid Dg Lurang atau bisa mendownload aplikasi iSulses untuk memenuhi kebutuhan pengunjung.

1. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam Strategi Meningkatkan Jumlah Pengunjung
 - a. Faktor Pendukung

Dalam proses kualitas dalam meningkatkan jumlah pengunjung yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, tentunya ada faktor pendukung. Adapun hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Megawati, S.I.P sebagai berikut:

"Untuk menarik minat pengunjung biasanya kami selalu promosi, kami juga gunakan social media, semua platform kami gunakan mulai dari instagram, tiktok, youtube dan kita juga ke daerah-daerah. Jadi kami ke 24 kabupaten di Sulawesi Selatan turun untuk bisa dikenal. Lanjut kalau faktor pendukungnya itu di kerja sama dengan pegiat literasi, komunitas-komunitas, kami juga aktif berkolaborasi bersama dinas-dinas yang ada di kabupaten dan kami juga sampai menjangkau perpustakaan-perpustakaan yang ada di desa".



Sumber: Peneliti

Gambar 4.6 Aplikasi YouTube, Tiktok dan Instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dari kualitas pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan adalah tertletak pada kerja sama antar pegawai dengan pegiat literasi, komunitas-komunitas, dan pegawai perpustakaan juga aktif berkolaborasi bersama dinas-dinas yang ada di kabupaten dan mereka juga menjangkau perpustakaan-perpustakaan yang ada di desa. Kerja sama antar pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sangat dibutuhkan untuk memastikan bisa terpenuhinya visi dan misi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan koordinasi yang baik, maka tiap-tiap pegawai bisa membagi tanggung jawabnya sesuai dengan keahlian masing-masing, sehingga baik itu pelayanan perpustakaan, pengelolaan arsip, dan program literasi bisa terlaksanakan secara efektif dan efisien. Selain itu, kerja sama yang harmonis dapat melahirkan sinergi untuk menyelesaikan rintangan, misalnya peningkatan minat baca masyarakat, menjaga dokumen bersejarah, dan menumbuhkan inovasi berlansakan pada teknologi informasi. Melalui kerja sama, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan mampu mewujudkan lingkungan kerja yang produktif dan bisa terciptanya kepercayaan publik terhadap perannya sebagai wadah informasi.

b. Faktor Penghambat

Hal-hal yang menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu di hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Megawati, S.I.P sebagai berikut:

"Penghambatnya lebih ke yaitu pemustakanya, karena walaupun kami turun sosialisasi tapi kalau pemustakanya yang tidak mau pasti susah juga".

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dari kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan adalah pemustakanya, walaupun pegawai telah berinisiatif semaksimal mungkin menyelenggarakan sosialisasi tetapi jika tidak ada kemauan dari pengunjung untuk ikut hadir dalam kegiatan tersebut maka tidak ada artinya. Partisipasi pemustaka sangat berpengaruh dalam mendukung efektivitas sosialisasi ataupun kegiatan-kegiatan lain yang akan diselenggarakan oleh perpustakaan. Jika pemustaka aktif terlibat didalamnya, maka mereka bukan hanya sebagai penerima informasi, melainkan juga berperan sebagai agen yang menyebarluaskan informasi yang mereka dapatkan kepada khalayak yang lebih luas. Pemustaka yang ikut aktif dalam kegiatan perpustakaan, misalnya diskusi, pelatihan,

atau acara literasi, bisa membantu menumbuhkan kesadaran masyarakat terhadap layanan dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan. Selain itu, pemustaka yang ikut terlibat didalamnya bisa memberikan umpan balik kepada pegawai perpustakaan dengan tujuan peningkatan program-program yang ditawarkan. Dengan demikian, partisipasi pemustaka melahirkan relasi yang saling mendukung antara pegawai perpustakaan dan masyarakat.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan menggunakan berbagai macam metode untuk menarik minat kunjung masyarakat diantaranya yaitu promosi, sosialisasi, menggunakan media sosial seperti instagram, youtube, tiktok dan mereka juga langsung turun langsung ke lapangan untuk melakukan sosialisasi.

Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana strategi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam meningkatkan jumlah pengunjung dengan fokus penelitian yang didasarkan dari kajian teori menurut Zeithaml dalam tentang kualitas pelayanan, untuk lebih lanjut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*tangible*)

Bukti fisik atau *tangible* yaitu indikator yang berkaitan dengan daya tarik yang ada dalam suatu lembaga baik itu fasilitas fisik, fasilitas yang memadai, maupun media yang digunakan dalam pemberian layanan, serta penampilan dari pegawai. (Rosadi et al., 2020). Dikutip Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80-82) menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) dalam (Ramadhan & Irawati, 2024), indikator bukti fisik (*tangible*) merupakan kualitas suatu pelayanan dari faktor yang bisa dilihat dengan mata. Yang terlihat baik dari secara fisik ataupun sesuatu yang nampak dan nyata langsung, misalnya kenyamanan serta fasilitas yang memadai. Bentuk strategi yang diimplementasikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam upaya dalam meningkatkan jumlah pengunjung yaitu dilihat dari fasilitas yang memadai.

Hal ini serupa dengan teori Zeithaml dalam (Along, 2020) tentang kualitas pelayanan bahwa indikator pertama bukti fisik (*tangible*) yaitu agar layanan yang diberikan pegawai untuk pengunjung harus berkualitas serta memenuhi kebutuhan pengunjung, maka perlunya diperkuat oleh bukti fisik yang memadai di perpustakaan. Aspek kualitas dalam pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terkait dengan tempat pelayanan tersebut, misalnya fasilitas fisik, media pendukung dan fasilitas komunikasi, serta pegawai. Hal

itu dikenal sebagai bukti fisik (*tangible*). Kesan baik yang didapatkan pengunjung tentang fasilitas fisik yang ada dalam suatu tempat pelayanan sangat dipengaruhi oleh penampilan fisiknya sendiri. Jika kondisi fisik suatu tempat pelayanan baik dan memuaskan dari para pegawai, maka pengguna akan merasa puas. (Dana et al., 2023).

Berdasarkan data yang didapatkan pada saat penelitian yaitu dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan membuktikan bahwa pada indikator pertama yaitu bukti fisik (*tangible*) yang tersedia di perpustakaan terkait fasilitasnya dikatakan sudah lumayan baik, baik itu dari segi penampilan pegawai, fasilitas yang ada di perpustakaan dimulai dari AC, computer, meja dan lain-lain yang berkaitan dengan bukti fisik (*tangible*). Hal tersebut memberikan kesan yang positif bagi pengunjung yang datang mengunjungi perpustakaan, kecuali wifi yang ada di perpustakaan mungkin sedikit lebih lambat disebabkan oleh banyaknya pengunjung yang mengaksesnya.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan atau *reliability* yaitu indikator yang berkaitan dengan keterampilan suatu lembaga dalam pemberian layanan yang tepat sasaran saat pertama kali dengan tidak membuat kekeliruan dan memberikan pelayanannya sesuai dengan jangka waktu yang

disepakati bersama. Dikutip dari Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80-82) menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) dalam (Ramadhan & Irawati, 2024) pada indikator kedua yaitu keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dari pegawai dalam penyelenggaraan layanan yang dijanjikan dengan cepat, kompeten dan tepat waktu.

Hal ini serupa dengan teori Zeithaml dalam (Along, 2020) tentang kualitas pelayanan bahwa indikator kedua yaitu kehandalan (*reliability*), kehandalaan meliputi kesanggupan pegawai dalam pemberian layanan yang telah dijanjikan secara tepat (*accurately*) dan kemampuan pegawai agar bisa dipercaya pengguna (*dependably*), khususnya dalam pemberian pelayanan secara tepat waktu (*on time*), dengan jadwal yang sama sesuai dengan cara yang telah dijanjikan, dengan tidak melakukan kesalahan. Menurut Tjiptono & Chandra (2012), pelayanan berkualitas yaitu pelayanan yang bisa dimaksimalkan melalui penyediaan dan pengetahuan dalam merespon pegawai atas permintaan dari para pengunjung secara efektif dan efisien.

Berdasarkan data yang didapatkan pada saat penelitian yaitu dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan membuktikan bahwa pada indikator kedua yaitu kehandalan (*reliability*) yaitu pegawai

perpustakaan sudah bisa dikatakan baik dalam pelayanannya misalnya dalam hal responsive kepada pengunjung yang ingin membutuhkan bantuan mereka. Pegawai perpustakaan akan langsung mengarahkan pengunjung sesuai dengan apa yang pengunjung butuhkan. Pegawai perpustakaan senantiasa merespon terhadap keluhan ataupun saran-saran dari pengunjung dengan cara mengumpulkan terlebih dahulu keluhan ataupun saran kemudian di setor kepada Kepala Dinas. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan juga telah menyediakan aplikasi yang bernama iSulsel untuk mempermudah masyarakat yang ingin menambah pengetahuan dan meminjam buku tanpa datang langsung ke perpustakaan. Hal tersebut bisa mempermudah masyarakat yang ingin belajar tanpa harus ke perpustakaan yang mungkin tidak terjangkau oleh tempat tinggalnya.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap atau *responsiveness* yaitu indikator yang berkaitan dengan penyediaan serta kemampuan pegawai dalam membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Dikutip dari Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80-82) menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) dalam (Ramadhan & Irawati, 2024) yaitu pada indikator ketiga yaitu daya tanggap (*responsiveness*), dalam ranah perpustakaan menggambarkan pengetahuan dan

keterampilan pegawai untuk memenuhi keinginan pengunjung secara efektif maupun efisien. Dalam konteks ini yaitu terdiri dari pelayanan yang ramah dari pegawai, responsif terhadap kebutuhan pengunjung, serta menyediakan fasilitas maupun sumber daya yang relevan, dengan tujuan untuk menciptakan kesan baik serta menumbuhkan rasa percaya pengunjung terhadap perpustakaan. Dalam KemenPan No 58 Tahun 2002, disebutkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan bisa dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja pelayanan publik. Sehingga pelayanan yang diberikan bisa terlaksana secara baik dengan mengindahkan aspek tersebut.

Berdasarkan data yang didapatkan pada saat penelitian yaitu dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan membuktikan bahwa pada indikator kedua yaitu daya tanggap (*responsiveness*) yaitu respon dan daya tanggap pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan kepada pengunjung perpustakaan sudah bisa dikatakan baik dalam merespon kebutuhan pengunjung baik itu dalam bentuk keluhan ataupun meminta bantuan untuk mencari koleksi buku dan lain-lain. Pegawai perpustakaan juga selalu ada di lingkungan perpustakaan sehingga hal ini mempermudah pengunjung untuk bertanya maupun meminta pertolongan pegawai. Selain itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan juga menyediakan banner dan

aplikasi OPAC (*Online Public Access Catalog*) agar memudahkan pengunjung mencari buku sesuai dengan yang diinginkan.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan atau *assurance* yaitu indikator yang dapat menumbuhkan kepercayaan pengunjung terhadap pelayanan pegawai perpustakaan, selain itu juga mampu menciptakan rasa aman bagi pengunjung yang mengunjungi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Dikutip dari Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80-82) menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) dalam (Ramadhan & Irawati, 2024) yaitu pada indikator keempat yaitu jaminan (*assurance*) adalah keterampilan dari seorang pegawai dalam memberikan jaminan atas keamanan kepada pengunjung untuk memperoleh layanan dari pegawai sehingga tidak terjadi kebimbangan yang muncul akibat kekeliruan dalam memberikan pelayanan. Aspek jaminan ini juga tertuang dalam KemenPan No. 63 Tahun 2003 yang mendeskripsikan mengenai standar pelayanan publik serta membahas komponen pengetahuan dan menjamin kenyamanan lingkungan pelayanan yang dipenuhi oleh pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan untuk memastikan kualitas layanan yang dihasilkan.

Berdasarkan data yang didapatkan pada saat penelitian yaitu dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai

kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan membuktikan bahwa pada indikator keempat yaitu jaminan (*assurance*) yaitu sistem layanan pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan kepada pengunjung perpustakaan tidak pernah berubah-ubah, baik itu dari aspek kecepatan misalnya pada pendaftaran anggota, pegawai tidak memungut biaya apapun serta pegawai selalu memperhatikan SOP mengenai alur pelayanan kepada pengunjung. Hal tersebut bisa dikatakan baik karena dengan tidak mengubah-ubah sistem pelayanan akan selalu mempermudah pengunjung yang ingin membutuhkan pelayanan dari pegawai perpustakaan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan juga bisa menjamin bahwa data-data dari pengunjung perpustakaan akan selalu aman karena hanya orang-orang tertentu yang bisa mengakses sistemnya. Selain itu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan tidak memperbolehkan pengunjung untuk membawa makanan ataupun minuman di dalam perpustakaan, sehingga hal tersebut membuat pengunjung merasa aman dan nyaman karena bisa terjamin ketika belajar ataupun membaca di perpustakaan.

5. Empati (*empathy*)

Empati atau *empathy* yaitu indikator yang menerangkan bahwa suatu organisasi harus bisa mengartikan kendala penggunanya dan mengambil tindakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna tersebut,

serta memberikan atensi personal kepada pengguna dan mempunyai jam kerja yang nyaman. Dikutip dari Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80-82) menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) dalam (Ramadhan & Irawati, 2024) pada indikator kelima atau indikator terakhir yaitu empati (*empathy*) adalah kemampuan seorang pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam mengetahui dan memahami perasaan dari pengunjung perpustakaan, pegawai bisa memberikan atensinya dengan merangkul dan memberikan perhatian lebih dan khusus tanpa membedakan dengan yang lain, pegawai senantiasa mengupayakan untuk bisa mengetahui kemauan, kesanggupan, dan keperluan dari pengunjung perpustakaan serta mampu memperlihatkan partisipasinya dalam pemberian layanan dari setiap kegiatan yang diselenggarakan, sehingga pengunjung merasa terbantu melawan berbagai hambatan hambatan pelayanan.

Berdasarkan data yang didapatkan pada saat penelitian yaitu dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan membuktikan bahwa pada indikator kelima atau yang terakhir yaitu empati (*empathy*) yaitu setiap pegawai memiliki cluster dan semua pegawai terlibat didalamnya untuk menjangkau 24 kabupaten dan kota pada proses kegiatan literasi,

bedah buku dan lain-lain. Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan juga meningkatkan pelayanan kepada pengunjung, dan mengadakan program perpustakaan keliling. Akan tetapi dalam wawancara yang dilakukan kepada pengunjung bahwa komunikasi pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dinilai masih kurang dan mungkin pegawai perpustakaan untuk bisa lebih meningkatkan dalam berkomunikasi kepadapengunjung.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari rumusan masalah serta hasil penelitian yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara serta dokumentasi mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, maka temuan yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan
 - a. Bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas seperti AC, komputer, meja, dan penampilan pegawai dinilai cukup baik. Hal ini mendapatkan kesan baik bagi pengunjung, meskipun *wi-fi* masih perlu ditingkatkan kecepatannya. Bukti fisik (*tangible*) yang mencukupi sangat berkontribusi besar terhadap kepuasan serta rasa nyaman pengunjung.
 - b. Keandalan (*reliability*), pelayanannya dinilai cepat, responsif, dan tepat waktu yang diberikan pegawai kepada pengunjung. Pengadaan aplikasi iSulsel memudahkan masyarakat ketika meminjam buku secara online, sehingga bisa dijangkau masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke perpustakaan. Responsivitas terhadap saran maupun keluhan pengunjung juga dinilai baik.

- c. Daya tanggap (*responsiveness*), pegawai dinilai memiliki daya tanggap yang tinggi dalam membantu pengunjung, baik dari segi pencarian buku ataupun mengatasi keluhan. Aplikasi OPAC (*Online Public Access Catalog*) dan banner informasi turut memudahkan pengunjung. Kehadiran pegawai di lingkungan perpustakaan membuat pelayanan yang lebih efektif serta efisien.
- d. Jaminan (*assurance*), pelayanan yang tetap dan sesuai dengan SOP menjadikan kenyamanan dan keamanan bagi pengunjung. Data pribadi pengunjung juga dijamin keamanannya, serta aturan seperti tidak membawa makanan dan minuman di perpustakaan menciptakan lingkungan belajar yang nyaman.
- e. Empati (*empathy*), pegawai memberikan atensi terhadap keinginan masyarakat melalui bedah buku, kegiatan literasi, maupun perpustakaan keliling. Namun, ada sedikit saran dari pengunjung agar komunikasi pegawai perlu ditingkatkan supaya lebih baik dan pelayanan semakin optimal.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam Strategi Meningkatkan Jumlah Pengunjung

- a. Faktor pendukung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu terletak pada kerjasama tim dengan pegiat literasi, komunitas-komunitas, serta aktif berkolaborasi

bersama dinas-dinas yang ada di Kabupaten dan menjangkau perpustakaan-perpustakaan yang ada di desa.

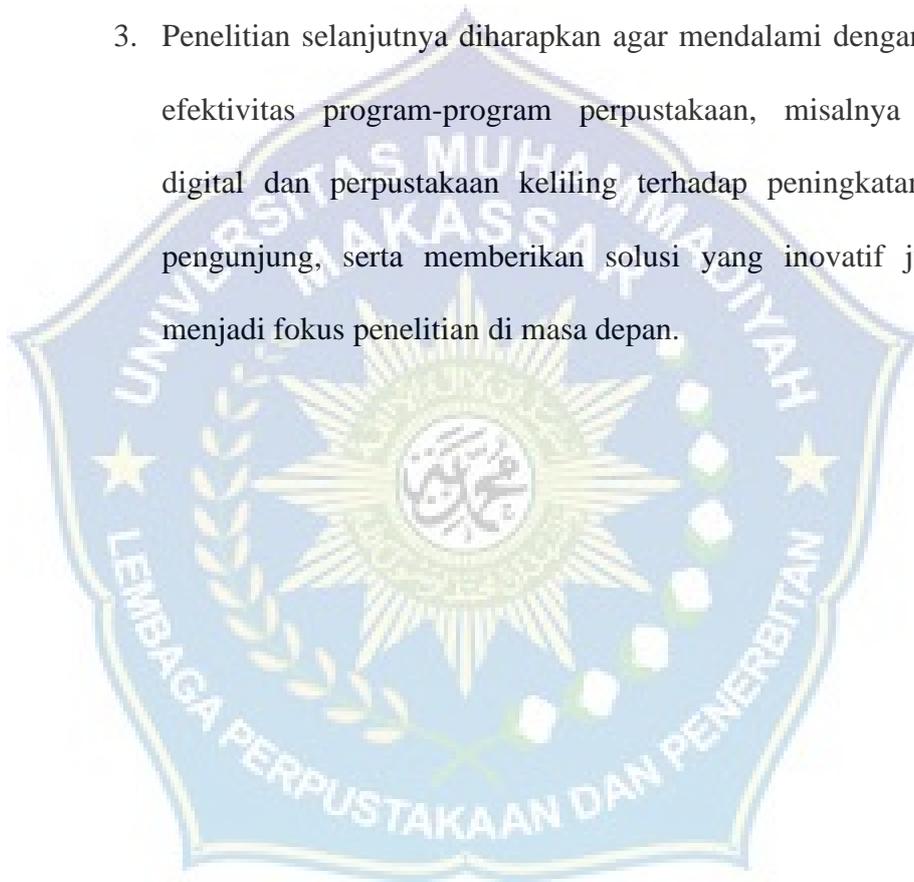
- b. Faktor penghambat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu terletak pada pemustakanya (masyarakat), hal ini karena rendahnya kesadaran masyarakat yang menjadi penghambat dalam kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan hasil penelitian di atas, maka adapun saran ataupun masukan yang ingin penulis berikan yaitu sebagai berikut:

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya kecepatan akses *wi-fi* serta meningkatkan komunikasi pegawai dengan pengunjung. Program aplikasi digital iSulsel serta perpustakaan keliling perlu terus dikembangkan supaya terjangkau oleh masyarakat luas. Selanjutnya, agar mengatasi rendahnya partisipasi masyarakat, akan lebih baik jika perpustakaan perlu menggali keinginan masyarakat lebih spesifik melalui survei atau diskusi kelompok terlebih dahulu yang dirancang untuk meningkatkan partisipasi.

2. Masyarakat diharapkan lebih aktif menggunakan fasilitas perpustakaan, termasuk juga aplikasi digital yang tersedia. Selain itu, memberikan saran yang membangun untuk memperbaiki layanan. Mematuhi ketentuan serta merawat fasilitas perpustakaan sangat penting dalam mendukung kenyamanan bersama.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan agar mendalami dengan menilai efektivitas program-program perpustakaan, misalnya promosi digital dan perpustakaan keliling terhadap peningkatan jumlah pengunjung, serta memberikan solusi yang inovatif juga bisa menjadi fokus penelitian di masa depan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S., Mar'at, N. A. A., T, A., & Sulaiman, U. (2023). Analisis Ketersediaan Koleksi untuk Kebutuhan Informasi Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. *Literatify: Trends in Library Developments*, 4(1), 32–44. <https://doi.org/10.24252/literatify.v4i1.36769>
- Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. *Kimap*, 3(2012), 1088–1098. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Along, A. (2020). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/954/1414>
- Andira, A., Razak, R., & Tahir, N. (2022). Strategi Peningkatan Kinerja Kepolisian Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kepolisian Sektor Galesong Kabupaten Takalar. *Kimap*, 3(2), 423–433.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Badan Pusat Statistik. (2021). Statistik Minat Baca Indonesia
- Caron, J., & Markusen, J. R. (2016). *TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPORSI*. 1–23.
- Dana, D., Ketiga, P., & Penyaluran, D. A. N. (2023). *Cantaka: Jurnal Ilmu*

Ekonomi dan Manajemen Cantaka : Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen.
1, 37–46.

- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal MODERAT*, 7(3), 648.
- F, D. U., Mahsyar, A., & Riskasari. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Drive THRU di Kota Makassar. ... *Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(8.5.2017), 2003–2005.
- Faoziah, L. (2022). *Analisis strategi marketing dalam meningkatkan minat kunjungan di perpustakaan umum kabupaten kuningan*.
- Furqoni, M. (n.d.). *STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO* Muhammad Furqoni. 1–12.
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Hamsah, A. I., Hakim, L., & Razak, R. (2020). Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Kajian Ilmiah Mahasiswa ...*, 1, pp 1-14. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/4048>
- Harahap, W. R. (2021). Penerapan Strategi Promosi Perpustakaan. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 6(1), 103. <https://doi.org/10.30829/jipi.v6i1.9314>
- Ilmiyah, L., Purnama, S., Mayangsari, S. N., Suryaningsih, Y., Ninla Elmawati Falabiba, Anggaran, W., Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A., Wiyono, B. ., Ninla Elmawati Falabiba, Zhang, Y. J., Li, Y., Chen, X., Muttaqin, R., Ii, B. A. B., Pustaka, A. T., Strategi, M., Peternakan, S., Pertanian, F., Bogor, U. D., ... Penelitian, M. (2019). Bahasa Indonesia Dan Bahasa Inggris Dengan Perannya Masing-Masing. *Journal*, 5(2), 1–6. <https://eprints.uny.ac.id/22540/3/BAB I.pdf>

- Kandow, T., Dengo, S., & Mambo, R. (2021). Strategi Dinas Perpustakaan Daerah dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(109), 34–43. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/35345>
- Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. (2021). Gerakan Literasi Indonesia
- Komariyah, E. K. M., & Rachmani, T. N. (2022). PENGARUH FIKSI PENGEMAR: ALTERNATIVE UNIVERSE (AU) DALAM MENINGKATKAN MINAT BACA REMAJA INDONESIA (Studi kasus pembaca Alternative Universe pada fandom treasure makers). *Dialektika: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 9(1), 37–56. <https://doi.org/10.15408/dialektika.v8i1.25284>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mahsyar, A. (2015). Public private partnership: kolaborasi pemerintah dan swasta dalam pengelolaan aset publik di kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 71–80.
- Manita, R. J., & Nurhidayati, F. (2022). Analisis Inovasi Layanan Anak "Kurenah Storytelling" Terhadap Peningkatan Kunjungan Pemustaka Di Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang. *JIPIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 1(1), 48. <https://doi.org/10.31958/jipis.v1i1.5968>
- Naldi, M., Mahsyar, A., & Yusuf, M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(3). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Nasdin, A. A. (2015). Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan STIKPER. [Http://Repositori.Uin-Alauddin.Ac.Id/](http://Repositori.Uin-Alauddin.Ac.Id/).

- Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). *undang undang RI no 25 tahun 2009*.
- Putri, A., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis website opensid. *Jurnal Manajemen*, 13(4), 621–629. <https://doi.org/10.30872/jmmn.v13i4.9885>
- Qulloh, F. I. (2021). Pengembangan Literasi Dalam Peningkatan Minat Baca Santri Pada Perpustakaan Mini Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo Kediri. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 1(2), 2.
- Rahmawati. (2020). Komunitas Baca Rumah Luwu Sebagai Inovasi Sosial Untuk Luwu House Reading Community as a Social Innovation to Increase Reading Interest in Luwu Regency. *DIKLUS: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 4(2), 158–168.
- Ramadhan, M. R. F., & Irawati, I. (2024). Kualitas Pelayanan Posyandu Desa Tanjungsari Dalam Upaya Penanganan Stunting. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 8(1), 62–80. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v8i1.5509>
- Rosadi, R., Akhmad Munjin, R., Goris Seran, G., & Studi Administrasi Publik, P. (2020). Kualitas Pelayanan Metrologi Legal Alat Timbang Pada Sektor Publik Service Quality of Legal Metrology of Weight Equipment in Public Sector. *Jurnal GOVERNANSI*, 6(2), 81–91.
- Sandy, W. K., & Mulyantomo, E. (2021). Analisis Minat Kunjung Pemustaka Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Semarang. *Information Science and Library*, 2(1), 29. <https://doi.org/10.26623/jisl.v2i1.3203>
- Santi, S., & Isyanto, P. (2023). Analisis Penilaian Kinerja Terhadap Pegawai Pojok Kafe & Resto. *Jurnal Economina*, 2(7), 1564–1573. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.628>
- Setiawan, A., Malik, I., & Nasrulhaq. (2020). Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polsek Rappocini Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa* ..., 1(2), 657–669.

<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/3863>

Sriwahyuni, S., Adys, A. K., & Tahir, M. (2020). Inovasi Pelayanan Publik melalui Program Surveilans Berbasis Sekolah (BSB) di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(2), 715–729.

Syahnita, R. (2021). STRATEGI PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN MINAT KUNJUNG DI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN DELI SERDANG. In *Modul Biokimia Materi Metabolisme Lemak, Daur Asam Sitrat, Fosforilasi Oksidatif Dan Jalur Pentosa Fosfat*.

Umiyati. (2021). *STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK*. 4(1), 6.

UNESCO Institute for Statistics. (2021). Global Literacy Rates

Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). Karakteristik Pelayanan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27.
<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

Yulistika, W. E. (2018). *NUSANTARA : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN WANASARI*.

Zamzami, W. S. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi. *Journal Educational Research and Social Studies*, Volume 2 N, 25–37.

L

A

M

P

I

R

A

N



Pedoman Wawancara Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi

Sulawesi Selatan

No	Indikator	Pertanyaan
1	Bukti Fisik <i>(tangible)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah ada program atau kegiatan yang dilakukan secara berkala untuk menarik minat pengunjung? • Bagaimana respons pengunjung terhadap aspek kebersihan serta kenyamanan yang ada di perpustakaan? • Apakah pegawai perpustakaan selalu berpenampilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perpustakaan?
2	Kehandalan <i>(reliability)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah dalam memberikan pelayanan pegawai selalu selalu mendahulukan pengunjung tanpa membeda-bedakan dengan yang lain? • Bagaimana tindak lanjut pihak perpustakaan kepada masyarakat agar bisa mengakses layanan membaca di luar perpustakaan?

No	Indikator	Pertanyaan
		<ul style="list-style-type: none"> • Apakah pihak perpustakaan sudah baik dalam menyediakan layanan daiandalkan bagi pengunjung?
3	Daya Tanggap <i>(responsiviness)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana respon pegawai membantu pengunjung untuk menemukan koleksi (buku) yang dibutuhkan? • Apakah pegawai merespon dengan cepat terhadap saran ataupun keluhan dari pengunjung? • Apakah ada layanan atau prosedur khusus untuk memudahkan pengunjung mengakses buku ataupun informasi?
4	Jaminan <i>(assurance)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana pihak perpustakaan bisa menjamin kemanana data-data pengunjung? • Apakah pengunjung merasakan tingkat keamanan serta kenyamanan saat menggunakan layanan di perpustakaan? • Bagaimana pegawai perpustakaan

No	Indikator	Pertanyaan
		<p>memberikan jaminan kepada pengunjung dalam penggunaan layanan di perpustakaan?</p>
5	<p>Empati (<i>empathy</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah ada program atau agenda tertentu untuk menjangkau kelompok masyarakat yang tidak bisa datang langsung dan terlayani di perpustakaan? • Apakah ada keluhan atau saran yang sering disampaikan oleh pengunjung? • Apakah pegawai sudah sangat memahami kebutuhan dan harapan pengunjung?
6	Faktor Pendukung	<p>Apa saja faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?</p>
7	Faktor Penghambat	<p>Apa saja faktor penghambat dalam melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?</p>

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan



**Gambar Tampak Depan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi
Sulawesi Selatan**



Gambar Tampak Dalam Ruangan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Provinsi Sulawesi Selatan

DOKUMENTASI WAWANCARA PENELITIAN

Wawancara dengan ibu Megawati, S.I.P sebagai UPT Perpustakaan Pustakawan Ahli Muda Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang dilaksanakan pada Senin 02 Desember 2024.



**Wawancara dengan ibu Megawati, S. Hum sebagai Koordinator Layanan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang
dilaksanakan pada Kamis, 12 Desember 2024.**



**Wawancara dengan ibu Jumrah S. Sos sebagai UPT Layanan Umum
Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan
yang dilaksanakan pada Rabu, 06 November 2024.**



Wawancara dengan Nadia Nur Fadilla sebagai pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Selatan yang dilaksanakan pada Rabu, 06 November 2024 di Perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan.



Wawancara dengan Annur Padilah sebagai pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Selatan yang dilaksanakan pada

Rabu, 06 November 2024 di Perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan.

	Universitas Muhammadiyah Makassar <small>Integrity Professionalism Empowerment</small>	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik <small>Faculty of Social and Political Sciences</small> <small>Menteng Iqbal Lantoso S. Jalan Sofyan Abnashidin No. 259 Makassar 90221</small> <small>Telp: (0411) 866.972 Fax: (0411) 865.548</small> <small>Official E-mail: fisp@unismuh.ac.id</small> <small>Official Web: https://fisp.unismuh.ac.id</small>
		
Nomor Lamp. Hal	: 1119/FSP/A.1-VIII/X/1446 H/2024 M : 1 (satu) Eksemplar : Pengantar Penelitian	
Yth Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh Di Makassar		
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.		
Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :		
Nama Mahasiswa	: Risdha B. Kulibang	
Stambuk	: 105611101021	
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara	
Lokasi Penelitian	: Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan	
Judul Skripsi	: <i>“Strategi dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung (Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan)”</i>	
Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih. Jazakumullahu. Khaeran Katziraa. ; Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.		
31 Oktober 2024 Ketua Jurusan IAN  Dr. Anir Wahid, S.Sos, M.Si NIP. 091 742		
		
		Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia <i>Progress for the Nation and Humankind</i>
		Ilmu Administrasi Negara Ilmu Pemerintahan Ilmu Komunitas <i>Public Administration</i>
Scanned by TapScanner		

Surat Pengantar Penelitian


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.086972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 5205/05/C.4-VIII/X/1446/2024 31 Oktober 2024 M
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 28 Rabiul Akhir 1446
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1119/FSP/A.1-VIII/X/1446/2024 tanggal 31 Oktober 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **RISDA B KULIBANG**
 No. Stambuk : **10561 1101021**
 Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**
 Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**
 Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"STRATEGI DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG (STUDI KASUS DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN)"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 5 Nopember 2024 s/d 5 Januari 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran


 Ketua LP3M,

Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761

Scanned by TapScanner

Surat Permohonan Izin Penelitian LP3M


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor : 27857/S.01/PTSP/2024
 Lampiran : -
 Perihal : Izin penelitian

Kepada Yth.
 Kepala Dinas Perpustakaan dan
 Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5205/0/C.4-VIII/X/1446/2024 tanggal 31 Oktober 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **RISDA B. KULIBANG**
 Nomor Pokok : 105611101021
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
 Alamat : Jl Slt Alauddin no. 259, Makassar
 PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" STRATEGI DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG (STUDI KASUS DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN) "

Yang akan dilaksanakan dari: Tgl. **05 November 2024 s/d 05 Januari 2025**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 01 November 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**

 **ASRUL SANI, S.H., M.Si.**
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
 2. *Pertinggal.*

Scanned by TapScanner

**Surat Izin Penelitian DPMPSTSP (Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan
 Terpadu Satu Pintu) Provinsi Sulawesi Selatan**

Nomor: 27857/S.01/PTSP/2024

KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappellitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksamplar hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel. Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :
<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>

NOMOR REGISTRASI 20241101910565



Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 'Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan scan pada QR Code



Scanned by TapScanner


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
 Jl. Sultan Alauddin KM. 7 Tala'salampang Makassar 90221
 Jl. Perintis Kemerdekaan KM. 12 No.146, Makassar 90245
 Website: dispusarsip.sulselprov.go.id, email: sulseldispusarsip@gmail.com

Makassar, 4 November 2024

Nomor : 000.9/349/DISPUS-ARSIP
 Lampiran : -
 Hal : Persetujuan melakukan penelitian

Yth. Kepala Dinas PTSP prov. Sulsel
 di
 Makassar

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulsel Tanggal 01 November 2024 Nomor: 27857/S.01/PTSP/2024 Hal: Izin Penelitian, Sebagaimana nama tersebut di bawah ini:

No.	NAMA	NOMOR INDUK	PROGRAM STUDI
1	Risda B. Kulibang	105611101021	Ilmu Administrasi Negara

Dengan ini kami sampaikan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan menyetujui yang tersebut namanya di atas melakukan penelitian dengan judul **"STRATEGI DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG (STUDI KASUS DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN)"** terhitung mulai tanggal 05 November 2024 sampai dengan 05 Januari 2025 dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jam pelaksanaan penelitian mengikuti jam kerja yang berlaku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan;
2. Menggunakan pakaian rapi, sopan dan tidak diperkenankan menggunakan jeans dan sandal jepit selama melaksanakan praktek penelitian;
3. Wajib memberitahukan ke pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan baik lisan maupun tertulis apabila berhalangan atau tidak dapat melakukan penelitian pada hari yang telah ditentukan;
4. Tidak diperkenankan membawa pulang arsip atau dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan tanpa izin dari petugas perpustakaan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Dinas,



Moh. Hasan, S.H., M.H.
 Pembina Utama Madya/IV/d
 NIP. 196505261986031003

Tembusan :
 Kepala Dinas PTSP Prov. Sulsel

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan

Scanned by TapScanner

Surat Persetujuan Melakukan Penelitian dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Rinda B. Kulibang
Nim : 105611101021
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	22 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 31 Desember 2024
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Risda B. Kulibang 105611101021 BAB I

ORIGINALITY REPORT

10%



SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	padek.jawapos.com Internet Source	2%
2	docplayer.info Internet Source	2%
3	Ridwan Ridwan, Imam Tri Wahyudi. "PERAN PERPUSTAKAAN DALAM MENYEDIAKAN INFORMASI BAGI MASYARAKAT UMUM DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT", JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN (JIPER), 2020 Publication	1%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
5	etd.umy.ac.id Internet Source	1%
6	www.slideshare.net Internet Source	1%
7	Regina Savitri, Sukaesih Sukaesih, Evi Nursanti Rukmana, Encang Saepudin. "INOVASI PELAYANAN PERPUSTAKAAN	1%

MELALUI TAMAN BACAAN MASYARAKAT
JATMIKA JAWA BARAT MENGHADAPI COVID-
19", Nusantara - Journal of Information and
Library Studies, 2020

Publication

- 8 Mustika Diana, Yanto Yanto, Redi Pirmansyah. "Pemberdayaan Masyarakat melalui Perpustakaan Desa Berbasis Inklusi Sosial (Studi Kasus Perpustakaan "Sumber Ilmu" Desa Marga Sakti Kabupaten Musirawas)", Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2021

Publication

- 9 Nur Fitria Setiyani, Endik Hidayat. "Efektivitas Layanan Terpadu Perpustakaan Desa (LTPD) Oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur", PREDIKSI : Jurnal Administrasi dan Kebijakan, 2023

Publication

Exclude quotes On Exclude matches < 1%
Exclude bibliography On

Risda B. Kulibang 105611101021 BAB II

ORIGINALITY REPORT

22% **LULUS** **20%**

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.uny.ac.id Internet Source	6%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	4%
3	Submitted to Padjadjaran University Student Paper	3%
4	pengadaan.penerbitdeepublish.com Internet Source	2%
5	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
6	core.ac.uk Internet Source	1%
7	ayusulistiyoningsih22.files.wordpress.com Internet Source	1%
8	stiatabalong.ac.id Internet Source	1%
9	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	1%

10	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
11	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
12	Submitted to Syiah Kuala University Student Paper	1%

Exclude quotes On Exclude matches < 1%
Exclude bibliography On



Risda B. Kulibang 105611101021 BAB III

ORIGINALITY REPORT


100% LULUS

100% SIMILARITY INDEX	6% INTERNET SOURCES	6% PUBLICATIONS	6% STUDENT PAPERS
-----------------------	---------------------	-----------------	-------------------

PRIMARY SOURCES

1	acddc.org Internet Source	3%
2	repository.unfari.ac.id Internet Source	3%
3	Submitted to Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta Student Paper	2%
4	mafiadoc.com Internet Source	2%

Exclude quotes On Exclude matches < 2%
 Exclude bibliography On

Risda B. Kulibang 105611101021 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

100% LULUS

SIMILARITY INDEX: 2% INTERNET SOURCES 9% PUBLICATIONS 5% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Rank	Source	Percentage
1	www.scribd.com Internet Source	2%
2	pdffox.com Internet Source	1%
3	www.eprints.patria-artha.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	1%
5	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	1%
6	library.unismuh.ac.id Internet Source	1%
7	warnasulsel.com Internet Source	1%
8	www.ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id Internet Source	1%
9	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%

10 ideatimes.id 1%
Internet Source

11 www.menpan.go.id 1%
Internet Source

Exclude quotes On Exclude matches < 1%
Exclude bibliography On

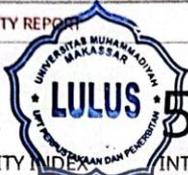


Risda B. Kulibang 105611101021 BAB V

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX



INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

library.unhas.ac.id

Internet Source

2%

2

es.scribd.com

Internet Source

2%

3

jurnalmahasiswa.unesa.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off

RIWAYAT HIDUP



Risda B. Kulibang, lahir pada tanggal 15 Desember 2003 di desa Pasir Putih, Kecamatan Banggai, Kabupaten Banggai Laut Provinsi Sulawesi Tengah. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Bahar Kulibang dan Ibu Sardia, serta memiliki satu orang adik laki-laki. Penulis pertama kali menempuh pendidikan Sekolah Dasar

(SD) di SDN Inpres Pasir Putih kemudian pada tahun 2015 penulis menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 3 Banggai dan tamat pada tahun 2018. Setelah menamatkan pendidikan di sekolah menengah pertama penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) dan tamat pada tahun 2021. Kemudian di tahun yang sama yaitu 2021 penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar dengan jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Penulis sangat bersyukur karena diberi kesempatan oleh Allah SWT bisa menimba ilmu untuk bekal di masa depan. Saat ini penulis berharap bisa mengamalkan ilmu yang diperoleh dengan baik dan membahagiakan orang tua. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan".