



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING OLEH DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S. Sos) Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh:

RADITYO UTOMO

NIM.12270513538

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA (S1)

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

TAHUN 2026

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Radityo Utomo

: 12270513538

: Administrasi Negara

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas
Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru

DISETUJUI OLEH:

Dosen Pembimbing

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003

MENGETAHUI

DEKAN
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Dr. Hery Mulya, S.E., M.M., Ak
NIP. 19740412 200604 2 002

KETUA PROGRAM STUDI
Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Al-Farid Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

© Halcyon tamik UIN Suska Riau

Nama : Radityo Utomo
 NIM : 12270513538
 Jurusan : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru.
 Tanggal Ujian : 21 April 2026

Tim Penguji

Ketua Penguji
Dr. Rodi Wahyudi, S. Sos., M. Soc., Sc
 NIP. 19830409 202321 1 016

Penguji I
Muslim, S.Sos, M.Si
 NIP. 19820205 201503 1 00 2

Penguji II
Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

Sekretaris
Virna Museliza, S.E, M.Si
 NIP. 19660827 202321 2 005

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : RADITYO UTOMO

NIM : 12270513538

Tempat/Tgl. Lahir : SUNGAI PAKU, 02 JUNI 2004

Fakultas/Pascasarjana: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

Prodi : ADMINISTRASI NEGARA

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling oleh Dinas
Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 11. Mei 2026.

Yang membuat pernyataan



RADITYO UTOMO

NIM 12270513538

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - c. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING OLEH DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PEKANBARU

Oleh

Radityo Utomo

Nim.12270513538

Perpustakaan keliling merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan minat baca serta pemerataan akses informasi bagi masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya pelayanan perpustakaan keliling masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perpustakaan keliling oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pengelola, petugas perpustakaan keliling, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada konsep kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (*SERVQUAL*) yang meliputi lima indikator, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan keliling oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Indikator daya tanggap dan empati menunjukkan hasil yang cukup baik, terlihat dari sikap petugas yang ramah, responsif, serta memberikan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Sementara itu, indikator bukti fisik dan kehandalan masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait keterbatasan sarana dan prasarana serta ketidakteraturan jadwal pelayanan. Selain itu, faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan kompetensi petugas, sarana dan prasarana, serta dukungan kebijakan dan anggaran. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan keliling perlu dilakukan secara bertahap dengan memperhatikan faktor-faktor penghambat yang ada agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih baik dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan*, *SERVQUAL*, *Perpustakaan Keliling*, *Pelayanan Publik*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE QUALITY OF MOBILE LIBRARY SERVICES PROVIDED BY THE OFFICE OF LIBRARY AND ARCHIVES OF PEKANBARU CITY

By:

Radityo Utomo
NIM. 12270513538

Mobile library service is one form of public service provided by local government to increase reading interest and to expand public access to reading materials. However, in its implementation, the mobile library service still faces several obstacles that affect the quality of the service provided. Therefore, this study aims to analyze the quality of mobile library services conducted by the Office of Library and Archives of Pekanbaru City and to identify the factors that hinder their implementation. This study employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The informants consisted of library managers, mobile library staff, and community members who use the service. The analysis of service quality in this study refers to the service quality concept proposed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (SERVQUAL), which includes five indicators: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that the mobile library service provided by the Office of Library and Archives of Pekanbaru City has been implemented but has not yet been fully optimal. The indicators of responsiveness and empathy show fairly good results, as reflected in the friendly and responsive attitudes of the staff and their attention to users' needs. Meanwhile, the indicators of tangibles and reliability still require improvement, particularly related to limited facilities and infrastructure and inconsistent service schedules. In addition, inhibiting factors in the implementation of the service include limitations in human resources and staff competence, facilities and infrastructure, as well as policy and budget support. Based on these findings, it can be concluded that improving the quality of mobile library services needs to be carried out gradually by considering the existing inhibiting factors, so that the services provided can operate more effectively and provide greater benefits to the community.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, Mobile Library, Public Service



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Segala puji hanya milik Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Tanpa pertolongan-Nya, penulis tentu tidak akan mampu menyelesaikan proposal ini dengan sempurna. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang kita harapkan syafa'atnya di hari akhir nanti. Penulis mengungkapkan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT atas segala nikmat kesehatan, baik jasmani maupun rohani, sehingga penulis diberi kemampuan untuk menyelesaikan pembuatan skripsi berjudul

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING OLEH DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PEKANBARU

Merupakan suatu karya ilmiah yang ditulis sebagai salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih mengandung berbagai kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar skripsi ini dapat diperbaiki dan dikembangkan menjadi lebih baik.

Dengan penuh rasa hormat dan cinta, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Dul Karim dan Ibunda Cucut Hesti Lestari, atas segala pengorbanan, kasih sayang, serta doa yang tidak pernah putus. Meski tidak berkesempatan menempuh pendidikan tinggi, namun beliau selalu memberikan dorongan dan semangat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

tanpa lelah, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan hingga tahap ini. Semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan beliau dengan pahala dan keberkahan yang berlimpah.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada adik tercinta Muhammad Alfa Rizy, yang selalu memberikan dukungan serta menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai wujud penghargaan, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini:

1. Ibu Prof. Hj. Lenny Nofianti MS, SE., M.Si., Ak., CA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S. Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara
4. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu serta membantu penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang telah memberikan informasi untuk keperluan skripsi ini.
7. Terimakasih Kawan Kawan HMPS Administrasi Negara Periode 2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Terimakasih Kepada Sahabat Lokal F 2022 yang selalu memberikan semangat kepada penulis
- Terimakasih Kepada Teman Saya Gustiardo, Khairum Agha Raimel Dan Alvitriah Nurkholivah S.Sos yang telah menemani sejak awal perkuliahan dan menjadi tempat berbagi cerita serta penyemangat hingga skripsi ini terselesaikan.
- Terimakasih Kepada FC Barcelona selaku klub favorit penulis, terimakasih telah mengajarkan apa arti kesabaran dan ketabahan dalam mencapai satu tujuan, mengajarkan penulis untuk terus berproses karena pada hakikatnya proses tidak akan mengkhianati hasil.
- Terimakasih kepada seseorang yang tidak bisa saya sebutkan namanya yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terimakasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, dukungan, doa dan support dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai
- Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, Radityo Utomo. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski tidak semua hal berjalan sesuai harapan. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah sering kali tak terlihat. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu melewati berbagai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fase sulit dalam kehidupan ini. Semoga ke depannya, raga ini tetap kuat, hati tetap tegar, dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang, menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Pekanbaru, 02 Februari 2026

Penulis

RADITYO UTOMO
12270513538





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© H a c c o t a m i n i U N S u s k a R i a u
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Pelayanan Publik.....	10
2.1.1 Pelayanan Administratif	12
2.1.2 Pelayanan Barang	12
2.1.3 Pelayanan Regulasi.....	13
2.1.4 Pelayanan Jasa	14
2.2 Good Governance	15
2.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.4 Perpustakaan Keliling.....	24
2.5 Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan Perpustakaan Keliling	25
2.6 Pandangan Islam Terhadap Kuliatas Pelayanan	27
2.7 Penelitian Terdahulu.....	30
2.8 Definisi konsep	35



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9	Konsep Operasional	36
2.10	Kerangka Berfikir	37
BAB III	METODE PENELITIAN	38
3.1	Jenis Penelitian	38
3.2	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	39
3.3	Jenis Dan Sumber Data.....	39
3.3.1	Jenis Data	39
3.3.2	Sumber Data	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5	Informan	43
3.6	Teknik Analisa Data.....	44
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	47
4.1	Gambaran Umum Kota Pekanbaru	47
4.1.1	Sejarah Singkat Kota Pekanbaru	47
4.1.2	Kondisi Geografis Kota Pekanbaru	49
4.1.3	Visi dan Misi Kota Pekanbaru.....	51
4.2	Gambaran Singkat Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru	52
4.2.1	Visi Dan Misi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru	54
4.2.2	Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru	56
4.2.3	Unit Kerja Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru ..	57

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 61

5.1	Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru.....	61
5.1.1	Bukti Fisik (Tangibles).....	63
5.1.1.1	Kondisi Mobil Perpustakaan Keliling Saat Operasional.....	65
5.1.1.2	Kesesuaian Fasilitas Dan Koleksi Buku Dengan Kebutuhan Pengguna	71
5.1.2	Kehandalan (Reliability).....	76
5.1.2.1	Konsistensi Pelayanan Terhadap Jadwal Kunjungan	77
5.1.2.2	Penerapan Prosedur Atau SOP Pelayanan Di Lapangan.....	82
5.1.3	Daya Tanggap (Reponsivienes)	86
5.1.3.1	Kecepatan Petugas Dalam Merespons Kebutuhan Pengguna	87
5.1.3.2	Tanggapan Petugas Terhadap Keluhan Atau Kendala Pelayanan.	91
5.1.4	Jaminan (Assurance).....	95
5.1.4.1	Kompetensi Dan Pemahaman Petugas Terhadap Tugas Pelayanan	96
5.1.4.2	Sikap Dan Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	100
5.1.5	Empaty (Empathy).....	103
5.1.5.1	Perhatian Petugas Terhadap Kebutuhan Pengguna Layanan	104
5.1.5.2	Pelayanan Yang Diberikan Secara Adil Dan Tanpa Diskriminasi	108
5.2	Faktor Penghambat Dari Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru	112
5.2.1	Sumber Daya Manusia Dan Kompetensi Petugas	112
5.2.2	Sarana Dan Prasarana	114

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2.3 Dukungan Kebijakan Dan Anggaran.....	116
BAB IV PENUTUP	120
6.1 Kesimpulan	120
6.2 Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN.....	130





DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Armada Pusteling.....	5
Gambar 1. 2 Buku yang rusak.....	5
Gambar 2. 1 Model Kualitas Pelayanan menurut A.Parasuraman,Valarie A, Zeithaml,(1998).....	18
Gambar 4. 1 Gedung Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru	54
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru.....	57
Gambar 5. 1 Kondisi Fasilitas dan Koleksi Buku pada Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.....	71
Gambar 5. 2 Koordinasi Petugas Perpustakaan Keliling	83

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Kunjungan Pelayanan Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru.....	3
Tabel 1. 2 Statistik Layanan Perpustakaan Keliling Kota Pekanbaru 2022-2024....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2. 2 Konsep Operasional	36
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	44

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan keliling merupakan salah satu bentuk inovasi layanan perpustakaan yang bertujuan untuk memperluas akses masyarakat terhadap bahan bacaan, khususnya bagi wilayah yang belum terjangkau oleh perpustakaan tetap. Layanan ini memanfaatkan kendaraan yang dilengkapi dengan koleksi buku dan fasilitas membaca untuk menjangkau sekolah, ruang publik, serta masyarakat secara langsung. Keberadaan perpustakaan keliling diharapkan mampu meningkatkan minat baca serta mendukung pengembangan literasi masyarakat.

Di Indonesia, perpustakaan keliling telah menjadi bagian dari strategi pemerintah dalam pemerataan akses informasi sejak tahun 1980-an. (Kawung, 2022) .Program ini didukung oleh berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan serta Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Standar Layanan Perpustakaan. Secara normatif, regulasi tersebut menekankan pentingnya penyediaan layanan perpustakaan yang merata, berkualitas, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya, layanan perpustakaan keliling masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi optimalisasi pelayanan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, koleksi buku yang belum variatif, serta frekuensi kunjungan yang belum konsisten.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kota Pekanbaru sebagai ibu kota Provinsi Riau memiliki peran sentral dalam pengembangan layanan perpustakaan di daerah ini. Kota ini menjadi pusat pemerintahan, pendidikan, dan budaya yang membutuhkan layanan perpustakaan yang merata dan berkualitas.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang resmi berdiri pada tahun 2000-an sebagai bagian dari restrukturisasi pemerintah daerah, meluncurkan program ini sekitar tahun 2010-an sebagai respons terhadap rendahnya tingkat literasi di Kota Pekanbaru yang berada pada kisaran 80-85% berdasarkan data BPS 2020

Layanan perpustakaan keliling pada umumnya memiliki sasaran utama yaitu pelajar sekolah dasar dan menengah, masyarakat di wilayah pinggiran, serta komunitas yang memiliki keterbatasan akses terhadap perpustakaan tetap. Sasaran ini dipilih karena kelompok tersebut merupakan bagian masyarakat yang membutuhkan peningkatan literasi serta akses bahan bacaan secara lebih merata.

Program ini terinspirasi dari model perpustakaan keliling nasional yang diperkenalkan sejak era 1980-an. Namun, dalam pelaksanaannya, kolaborasi dengan sekolah dan komunitas masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait keterbatasan anggaran yang berdampak pada keberlangsungan program.

Kondisi tersebut juga terlihat pada layanan perpustakaan keliling yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah kunjungan dan frekuensi pelayanan menunjukkan kecenderungan yang belum stabil dalam beberapa tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terakhir. Selain itu, keterbatasan armada yang hanya berjumlah dua unit menyebabkan jangkauan layanan menjadi terbatas, sehingga tidak semua wilayah dapat dilayani secara rutin.

Mengacu pada data Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru tahun 2024, capaian kunjungan layanan masih belum optimal, sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Jadwal Kunjungan Pelayanan Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru

Kecamatan	Kunjungan Ideal (Kali/Bulan)	Kunjungan Aktual (Kali/Bulan)	Persentase Pencapaian (%)	Gap (%)
Rumbai Pesisir	4	0,5	12.5	87.5
Tampan	3	0	0	100
Senapelan	4	1	25	75
Tenayan Raya	3	0,2	6.7	93.3
Bukit Raya	2	0	0	100
Rata - Rata	32	0.34	8.8	91.2

Sumber : Dispusip Kota Pekanbaru 2024

Dari tabel tersebut, rata-rata kunjungan ideal yang seharusnya mencapai sekitar 3–4 kali per bulan pada setiap kecamatan, pada kenyataannya hanya terealisasi sekitar 0,34 kali per bulan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara target pelayanan dengan realisasi di lapangan. Beberapa wilayah bahkan tidak mendapatkan kunjungan secara rutin dalam satu bulan.

Untuk memberikan gambaran lebih lanjut, berikut disajikan data statistik layanan perpustakaan keliling Kota Pekanbaru selama tiga tahun terakhir:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1. 2 Statistik Layanan Perpustakaan Keliling Kota Pekanbaru 2022-2024

No	Tahun	Jumlah Pengunjung	Koleksi Buku	Frekuensi Kunjungan	Kepuasan Pengguna (%)
1	2022	8.120	1.400	110	42 %
2	2023	7.450	1.300	100	40%
3	2024	7.000	1.250	90	36 %

Sumber: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru 2024

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah pengunjung perpustakaan keliling mengalami penurunan dari tahun ke tahun, yaitu dari 8.120 pengunjung pada tahun 2022 menjadi 7.000 pengunjung pada tahun 2024. Selain itu, jumlah koleksi buku juga mengalami penurunan, dari 1.400 koleksi pada tahun 2022 menjadi 1.250 koleksi pada tahun 2024. Frekuensi kunjungan layanan juga mengalami penurunan, yang diikuti dengan tingkat kepuasan pengguna yang relatif rendah.

Hasil observasi awal yang dilakukan penulis saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru, pelayanan perpustakaan keliling masih menghadapi beberapa kendala di lapangan.

Keterbatasan jumlah armada menjadi salah satu kendala utama, di mana hanya tersedia dua unit mobil perpustakaan keliling yang beroperasi secara bergantian. Kondisi ini berdampak pada terbatasnya cakupan wilayah layanan serta frekuensi kunjungan ke masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1. 1 Armada Pusteling



Sumber : Observasi Langsung Penulis

Selain itu, koleksi buku yang tersedia masih tergolong relatif sedikit dan kurang variatif, sehingga belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan bacaan masyarakat dari berbagai kelompok usia. Tidak hanya dari segi jumlah, kondisi sebagian koleksi buku juga ditemukan kurang layak, seperti buku yang sudah rusak atau usang, yang dapat menurunkan minat baca masyarakat.

Gambar 1. 2 Buku yang rusak



Sumber: Observasi Langsung Penulis

Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya ketertarikan masyarakat dalam memanfaatkan layanan perpustakaan keliling. Di samping itu, program literasi yang masih terbatas serta kurangnya promosi menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya mengetahui keberadaan dan manfaat layanan ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Padahal, kegiatan literasi seperti mendongeng, baca bersama, dan workshop kreatif dapat menjadi daya tarik yang efektif untuk meningkatkan minat baca, khususnya bagi anak-anak dan remaja. Oleh karena itu, kurangnya inovasi program dan promosi turut berkontribusi terhadap rendahnya partisipasi masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun layanan perpustakaan keliling telah berjalan sebagai upaya meningkatkan minat baca masyarakat, masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan keliling di Kota Pekanbaru masih menghadapi beberapa kendala, yaitu keterbatasan armada, koleksi buku yang kurang variatif dan kurang layak, serta program literasi yang belum optimal.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelayanan perpustakaan keliling dengan realitas di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian yang lebih mendalam untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan keliling serta faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menjadi penting dilakukan karena dapat memberikan gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan perpustakaan keliling serta menjadi dasar evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1.2

Berdasarkan indikasi masalah diatas tentang pelayanan perpustakaan keliling dikota pekanbaru, penulis mengangkat penelitian ini dengan judul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING OLEH DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PEKANBARU**

Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas maka penulis merumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru?
2. Apa Saja Faktor Penghambat Dari Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru
2. Untuk Mengetahui Faktor Penghambat Dari Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagi pengembangan ilmu perpustakaan, khususnya dalam kajian layanan perpustakaan keliling dan pengaruhnya terhadap budaya membaca di masyarakat dan sekolah, serta menjadi referensi bagi peneliti lain yang mengkaji topik serupa.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat membantu perpustakaan keliling mengembangkan program, menambah koleksi yang relevan, dan mengembangkan strategi layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sekolah. Selain itu, penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya perpustakaan keliling dan mendorong orang untuk lebih aktif menggunakan layanan mereka. Selain itu, penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai rujukan praktis bagi komunitas sekolah dan masyarakat umum.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berguna untuk menjadikan satu kesatuan yang utuh dan lebih terarah sesuai dengan fokus yang ingin di capai. Sistematika yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab I yaitu pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada Bab II ini penulisan akan membahas mengenai teori-teori atau konsep yang sesuai dan melandasi penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga dapat mendukung penelitian yang di lakukan.

BAB III

: METODE PENELITIAN

Pada BAB III ini berisi tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan analisis data yang telah di kumpulkan.

BAB IV

: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada BAB IV ini berisi tentang gambaran umum mengenai objek yang akan diteliti dan tempat dimana akan dilakukannya penelitian, seperti lokasi penelitian, struktur organisasi serta tugas pokok dan fungsi organisasi tersebut.

BAB V

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan dan memaparkan uraian tentang hasil penelitian.

BAB VI

: PENUTUP

Berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, juga saran yang diberikan terhadap hasil peneliti



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia akan selalu berintraksi dan melakukan aktivitas-aktivitas dengan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah maupun lembaga terkait untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku. Pelayanan ini mencakup pemberian barang, jasa, atau pelayanan administratif yang bertujuan untuk memberikan manfaat dan memenuhi hak-hak warga negara secara adil dan transparan (Roziana et al., 2024). Pada dasarnya, pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah sebagai pelayan masyarakat agar kebutuhan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan informasi dapat terpenuhi dengan baik.

Pelayanan publik tidak hanya sebatas memenuhi keinginan individu secara parsial, melainkan memberikan solusi yang menyeluruh guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh sebab itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional, efektif, dan efisien, dengan mengedepankan prinsip-prinsip seperti keterbukaan, keadilan, serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

non-diskriminasi agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengaksesnya tanpa hambatan.

Definisi diatas juga sejalan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan Pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Nopen, 2020).

Menurut Harbani Pasolong dalam (Aep Saefullah, 2022) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratnawati et al., 2023)

Pelayanan publik juga merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib di optimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Jenis dari pelayanan publik yaitu Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, Pelayanan Jasa, Pelayanan Regulasi.

2.1.1 Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan publik yang berkaitan dengan pengelolaan dokumen dan pencatatan resmi yang dibutuhkan masyarakat. Bentuk pelayanan ini meliputi penerbitan KTP, akta kelahiran, surat izin usaha, sertifikat tanah, serta dokumen legal lainnya. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan administratif menghasilkan produk akhir berupa dokumen resmi yang berfungsi sebagai bukti legalitas dan pemenuhan hak-hak administratif warga negara.

Pelayanan administratif memiliki peran penting dalam menjamin keteraturan administrasi serta kepastian hukum bagi masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan ini dituntut untuk dilaksanakan secara tepat, akurat, dan transparan agar dapat mendukung tertib administrasi publik dan kelancaran pelayanan pemerintahan.

2.1.2 Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan jenis pelayanan publik yang berfokus pada penyediaan dan distribusi barang fisik yang dibutuhkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat. Pelayanan ini mencakup proses pengadaan, pengelolaan, dan penyaluran barang yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dasar maupun mendukung aktivitas sosial masyarakat. Barang yang disediakan dapat berupa fasilitas utilitas publik seperti air bersih dan listrik, serta barang bantuan sosial yang disalurkan oleh pemerintah.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan barang dituntut untuk dilakukan secara transparan, tepat sasaran, dan efisien agar barang yang diterima masyarakat memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu, penerapan standar operasional dalam pengelolaan dan distribusi barang menjadi penting guna mencegah terjadinya ketimpangan atau ketidaktepatan sasaran dalam pelayanan publik

2.1.3 Pelayanan Regulasi

Pelayanan regulatif merupakan jenis pelayanan publik yang berkaitan dengan penegakan hukum, pelaksanaan peraturan perundang-undangan, serta kebijakan publik yang mengatur kehidupan masyarakat. Pelayanan ini bertujuan untuk menjamin kepastian hukum, menjaga ketertiban umum, serta memastikan bahwa aturan yang berlaku dipatuhi oleh seluruh warga negara.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan regulatif mencakup kegiatan penegakan peraturan melalui pemberian izin, pengawasan, serta penerapan sanksi administratif sesuai ketentuan yang berlaku. Bentuk pelayanan ini antara lain penerbitan izin usaha, pengawasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaksanaan peraturan daerah, penegakan aturan lingkungan, serta pengelolaan keamanan dan ketertiban masyarakat (Ansori, 2024)

Dalam pelaksanaannya, pelayanan regulatif harus dilakukan secara adil, transparan, dan profesional agar masyarakat merasa terlindungi serta memperoleh kepastian hukum. Pelayanan regulatif yang tidak berjalan secara optimal berpotensi menimbulkan konflik sosial dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

2.1.4 Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang berfokus pada penyediaan layanan nonfisik yang memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Pelayanan ini tidak menghasilkan barang, melainkan nilai guna melalui aktivitas layanan seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, layanan informasi, dan jasa sosial lainnya. Lembaga Administrasi Negara (LAN) memandang pelayanan jasa sebagai fungsi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan sosial-ekonomi masyarakat melalui layanan yang profesional dan berorientasi pada kepentingan publik.

Menurut Pasolong dalam Sopa Rosa Lubis (2024), pelayanan jasa berkontribusi penting terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat. Karena sifat jasa yang tidak berwujud, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh pengalaman dan kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, profesionalisme petugas, kecepatan, keandalan, serta sikap ramah dan responsif menjadi faktor utama dalam keberhasilan pelayanan jasa.

Pelayanan jasa dalam sektor publik dilaksanakan berdasarkan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman agar pelayanan berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Dalam penelitian ini, perpustakaan keliling termasuk dalam kategori pelayanan jasa karena layanan yang diberikan berupa jasa informasi dan literasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan perpustakaan keliling sangat ditentukan oleh kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan informatif, serta mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna. Analisis pelayanan perpustakaan keliling menjadi penting untuk menilai efektivitas layanan dalam mendukung peningkatan minat baca masyarakat Kota Pekanbaru.

2.4 Good Governance

Good Governance adalah konsep tata kelola pemerintahan yang bertujuan meningkatkan kualitas sistem pemerintahan agar lebih efektif, transparan, dan berkeadilan. Konsep ini menekankan pentingnya etika, profesionalisme, dan akuntabilitas dalam pengelolaan pemerintahan serta sumber daya negara untuk meningkatkan kesejahteraan dan kepercayaan masyarakat (Hidayat, 2022).

World Bank mendefinisikan Good Governance sebagai pengelolaan pemerintahan yang solutif dan bertanggung jawab, mampu menekan korupsi dan penyalahgunaan wewenang, serta tetap berorientasi pada prinsip

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

demokrasi dan pasar yang efisien untuk menjamin keadilan dan keberlanjutan pembangunan (Martha, 2023).

Dalam praktiknya, pemerintahan tidak hanya menjadi aktor tunggal, tetapi juga fasilitator kerja sama antara sektor publik, swasta, dan masyarakat sipil. Pendekatan ini menciptakan lingkungan sosial dan ekonomi yang lebih demokratis dan berkelanjutan melalui keterlibatan semua pihak dalam pengambilan keputusan.

Prinsip utama Good Governance meliputi transparansi, yaitu keterbukaan informasi yang memungkinkan masyarakat mengetahui kebijakan, alokasi anggaran, dan hasil pelayanan publik. Transparansi meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi dan menilai kinerja pemerintah (Nurhidayat, 2023).

Secara konseptual, Good Governance mencakup proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan yang akuntabel, melibatkan pemerintah, warga negara, dan sektor swasta secara kolektif. Negara bertanggung jawab menjaga kesejahteraan rakyat melalui sistem pemerintahan yang efektif dan sistem peradilan yang dapat dipertanggungjawabkan, dengan fokus pada tiga pilar pembangunan berkelanjutan: manusia, ekonomi, dan lingkungan (Tahir, 2022).

Dalam konteks Indonesia, efektivitas penerapan Good Governance sangat bergantung pada keterpaduan peran antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Sinergi dan harmonisasi antar pihak tersebut menjadi prasyarat utama tercapainya tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Meskipun demikian, pelaksanaannya di lapangan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diararar mengutip abagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diararar mengumumkan dan memperbanyak abagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masih menghadapi berbagai tantangan, seperti koordinasi yang belum optimal, perbedaan kepentingan, dan keterbatasan kapasitas, sehingga memerlukan strategi yang tepat untuk memastikan semua pihak dapat berperan secara maksimal dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik

2.3 Kualitas Pelayanan

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

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan. Menurut Tjiptono dalam (Hidayatullah, 2024), kualitas pelayanan mencakup dua dimensi utama: technical quality (kualitas output jasa yang dirasakan pelanggan) dan functional quality (kualitas cara penyampaian jasa atau proses transfer jasa dari pemberi ke penerima). Pelayanan berkaitan dengan tindakan atau kinerja yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun, namun mampu memuaskan kebutuhan pelanggan jika disampaikan secara maksimal.

Dalam Sabrana (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan cara kerja perusahaan yang berfokus pada perbaikan mutu secara berkelanjutan pada proses, produk, dan layanan demi memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan agar tercapai kepuasan secara optimal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dzikra (2023) menambahkan bahwa kualitas pelayanan merupakan sistem strategis yang melibatkan seluruh organisasi mulai dari pimpinan hingga staf dalam upaya memenuhi dan menjaga harapan konsumen. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir layanan, tetapi juga bagaimana proses dan pelaksanaan layanan tersebut dijalankan oleh seluruh elemen organisasi.

Dalam Buku Parasuraman yang berjudul “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality” beliau merumuskan model Kualitas Pelayanan yang disusun berdasarkan hasil penelitian terhadap berbagai literatur terkait. Dari kajian tersebut, beliau menyimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan prima dipengaruhi oleh lima unsur utama, yaitu: (1) bukti fisik (tangibles), (2) kehandalan (reliability), (3) daya tanggap (responsiveness), (4) jaminan (assurance), dan (5) empati (empathy). A.Parasuraman, Valarie A, Zeithaml (1998)



Gambar 2. 1 Model Kualitas Pelayanan menurut A.Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.1 Model SERVQUAL

Model kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan dalam mengukur kualitas layanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan.

SERVQUAL mengelompokkan kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan, yang masing-masing dijelaskan sebagai berikut:

a) Bukti Fisik (Tangibles)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) tangibles merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, serta sarana komunikasi yang digunakan oleh penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Menurut Albarq dalam (Lincincia, 2022) tangible meliputi tampilan fisik pelayanan, seperti fasilitas fisik, alat, atau perlengkapan dan juga penampilan pekerja. Demikian juga menurut Sokachae (2022) bahwa tangible dapat dilihat dari dimensi fisik, segala sesuatu yang dapat terlihat dimulai dari fasilitas, perlengkapan dan karyawan. Sedangkan menurut Rahmadani & Ardoni (2023) Tangible terlihat dari suasana dan tampilan umum dari fasilitas fisik, kamar, restoran, peralatan komunikasi dan karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Definisi tangible menurut Wang & Wang dalam (Setiyaningrum, 2021) adalah peralatan yang baru, fasilitas yang menarik, penampilan profesional, dan materi yang berkaitan dengan pelayanan. Menurut Seriyani (2021) termasuk dalam penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personil dan material yang digunakan dalam berkomunikasi dengan konsumen. Yang mana terdiri dari beberapa dimensi, yaitu: kebersihan, tempat, atmosfer, penampilan dari pelayanan dan lokasi. Dari teori yang telah disampaikan maka dapat disimpulkan bahwa tangible adalah salah satu faktor penilaian bagi konsumen yang didasarkan dari penampilan fisik, baik fasilitas, peralatan, kebersihan dan karyawan dalam layanan jasa.

b) Keandalan (Reliability)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) reliability merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya.

Keandalan (reliability) memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Jadi layanan yang akurat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan termasuk memiliki karyawan- karyawan yang handal dibidangnya, maka para pelanggan akan merasa puas terhadap perusahaan.

Melihat dari penjelasan diatas Keandalan (Reliability) adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu tanpa kesalahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keandalan menjadi aspek kritis dalam kualitas layanan karena secara langsung memengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan.

c) Daya Tanggap (Responsiveness)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) daya tanggap (responsiveness) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia jasa dalam membantu pengguna serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan pengguna.

Menurut (Kotler dan Keller, 2009) yang menyatakan bahwa “Daya tanggap berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, apabila karyawan cepat tanggap melayani pelanggan maka perusahaan akan mendapat simpati dari pelanggan itu sendiri”. Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d) Empati (Empathy)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) empati (empathy) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan perhatian secara individual yang diberikan oleh penyedia jasa kepada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan, kemudahan dalam berkomunikasi, serta sikap peduli dalam memberikan pelayanan.

Menurut Kuswanto (2021) menyatakan bahwa “perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman”. Hubungan empati dengan kepuasan pelanggan adalah apabila pelanggan telah merasa puas dengan empati yang diberikan perusahaan maka pelanggan pun akan loyal dengan jasa yang diberikan perusahaan tersebut.

e) Jaminan Assurance

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) jaminan adalah keyakinan (assurance) kepada konsumen yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf layanan. Jaminan ini memberikan rasa aman kepada pelanggan, menjauhkan mereka dari bahaya, risiko, atau keraguan. Perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan, sehingga perusahaan dapat memberikan rasa aman bagi pelanggannya.

Kotler dan Keller mendefinisikan assurance sebagai pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan, serta kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Staf yang berpengetahuan dan komunikatif mampu membuat pelanggan merasa yakin dan nyaman selama proses pelayanan (Yurianto & Dewi, 2021).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan kata lain, assurance mencakup bagaimana staf layanan menunjukkan kemampuan yang profesional, bersikap sopan, dan dapat dipercaya, yang semuanya membantu membangun rasa percaya pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

2.3.2 Alasan Penggunaan Model SERVQUAL

Model SERVQUAL digunakan dalam penelitian ini karena mampu mengukur kualitas pelayanan secara komprehensif melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Model ini dinilai relevan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan tidak hanya dari hasil layanan, tetapi juga dari proses pelayanan serta interaksi antara penyedia layanan dan pengguna.

Pemilihan model SERVQUAL juga didasarkan pada kesesuaiannya dengan karakteristik layanan perpustakaan keliling yang merupakan layanan publik berbasis jasa. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari ketersediaan layanan, tetapi juga dari kondisi sarana dan prasarana, kehandalan petugas, serta kemampuan dalam merespon kebutuhan masyarakat.

Meskipun model SERVQUAL pada umumnya digunakan dalam penelitian kuantitatif, dalam penelitian ini model tersebut digunakan sebagai kerangka analisis dalam pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan berdasarkan pengalaman pengguna serta kondisi nyata di lapangan.

Selain itu, objek penelitian yang terbatas, yaitu hanya dua armada perpustakaan keliling, menyebabkan pendekatan kuantitatif kurang relevan digunakan. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dinilai lebih tepat karena mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif melalui penggalian data secara mendalam.

Dalam penelitian ini, lima dimensi SERVQUAL tidak digunakan sebagai alat ukur statistik, melainkan sebagai pedoman analisis untuk mengkategorikan dan menginterpretasikan data yang diperoleh di lapangan. Dengan demikian, model SERVQUAL berfungsi sebagai kerangka konseptual dalam menganalisis kualitas pelayanan secara kualitatif, sehingga tetap relevan digunakan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan perpustakaan keliling di Kota Pekanbaru.

2.4 Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling merupakan perpustakaan yang bergerak dengan membawa koleksi bahan pustaka yang ada di dalam perpustakaan guna memberikan layanan baca kepada masyarakat dari tempat satu ke tempat yang lainnya yang masih belum terjangkau oleh perpustakaan umum.

Menurut Yasta (2025) perpustakaan keliling adalah bagian dari perpustakaan umum yang menggunakan kendaraan darat atau air untuk membawa bahan pustaka seperti buku, majalah, dan koran ke tempat-tempat yang jauh dari perpustakaan pusat, sehingga masyarakat di daerah terpencil dapat memanfaatkan layanan perpustakaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Yusuf (2022) menyatakan bahwa Perpustakaan keliling mendorong masyarakat agar gemar membaca untuk menambah wawasan berpikir, serta dapat pula menghibur anak-anak dan orang dewasa. Masyarakat yang tidak mampu menyediakan bacaan untuk keluarga dapat memanfaatkan layanan perpustakaan keliling.

Secara umum, perpustakaan keliling dapat disimpulkan sebagai perpustakaan bergerak yang menggunakan kendaraan untuk memberikan layanan perpustakaan kepada masyarakat yang sulit dijangkau oleh perpustakaan tetap, dengan tujuan memperluas akses informasi dan meningkatkan minat baca masyarakat di daerah terpencil atau yang belum terlayani (Majid et al., 2021).

Berdasarkan paparan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa perpustakaan keliling merupakan bagian dari perpustakaan umum yang menjadi salah satu program yang dijalankan untuk melakukan perluasan layanan dengan mendatangi pemakai dengan menggunakan kendaraan. Perpustakaan keliling diadakan secara terjadwal untuk memungkinkan penduduk yang berada di pemukiman yang jauh dari perpustakaan menetap dapat memanfaatkan jasa perpustakaan dan menambah wawasan masyarakat.

2. Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan Perpustakaan Keliling

Penyelenggaraan Layanan Perpustakaan Keliling merupakan bagian integral dari layanan perpustakaan umum. Secara yuridis, layanan ini tidak berdiri sebagai lembaga tersendiri, melainkan sebagai salah satu bentuk layanan perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan pemerintah daerah untuk pemerataan akses informasi bagi masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dasar hukum utama penyelenggaraan layanan perpustakaan, termasuk layanan keliling, adalah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, yang menegaskan perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Undang-undang ini menempatkan pemerintah dan pemerintah daerah sebagai pihak yang bertanggung jawab menjamin tersedianya layanan perpustakaan yang bermutu dan merata, sehingga layanan perpustakaan keliling menjadi sarana untuk menjangkau masyarakat yang belum terlayani secara optimal oleh perpustakaan tetap.

Ketentuan tersebut dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, yang mengatur pelaksanaan penyelenggaraan perpustakaan oleh pemerintah dan pemerintah daerah, termasuk pengembangan berbagai bentuk layanan sesuai kebutuhan masyarakat. Layanan perpustakaan keliling diposisikan sebagai salah satu bentuk inovatif untuk meningkatkan jangkauan dan kualitas pelayanan.

Selain itu, penyelenggaraan layanan ini juga berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan setiap layanan publik harus diselenggarakan secara berkualitas, adil, dan tidak diskriminatif. Sebagai bagian dari pelayanan publik di bidang pendidikan dan informasi, layanan perpustakaan keliling dituntut untuk memberikan kemudahan akses dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di tingkat daerah, khususnya di Kota Pekanbaru, layanan perpustakaan didukung oleh Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan, yang menjadi landasan hukum bagi pemerintah daerah dalam mengatur, mengelola, dan mengembangkan berbagai bentuk layanan perpustakaan, termasuk yang menjangkau masyarakat secara langsung.

Berdasarkan landasan hukum tersebut, penyelenggaraan layanan perpustakaan keliling memiliki legitimasi yang jelas secara nasional maupun daerah, serta menjadi pedoman bagi Dinas Perpustakaan dalam melaksanakan layanan secara terarah, berkesinambungan, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2.6 Pandangan Islam Terhadap Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pengguna. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila proses pelayanan dilakukan secara profesional, tepat waktu, ramah, akurat, serta memberikan manfaat nyata bagi penerima layanan. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan mencakup dua dimensi utama, yaitu kualitas proses pelayanan dan kualitas hasil pelayanan yang dirasakan oleh pengguna. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari cara layanan diberikan kepada masyarakat.

Dalam perspektif Islam, pelayanan (khidmah) bukan hanya aktivitas sosial atau tugas administratif, tetapi juga dipandang sebagai amanah dan ibadah yang bernilai pahala apabila dilakukan dengan ikhlas, jujur, dan penuh tanggung jawab. Pelayanan kepada sesama manusia merupakan bentuk pengabdian yang mencerminkan akhlak mulia dan kepedulian sosial.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Para ulama menekankan bahwa pelayanan dalam Islam harus mencerminkan nilai-nilai seperti keadilan, amanah, kejujuran, tanggung jawab, empati, dan kemaslahatan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan manfaat nyata bagi orang lain dan tidak menimbulkan kerugian atau kesulitan bagi penerima layanan. Hal ini sejalan dengan prinsip *masalah* dalam Islam, yaitu bahwa setiap tindakan harus membawa kebaikan dan manfaat bagi umat.

Menurut pandangan etika kerja Islam, kualitas pelayanan yang baik ditunjukkan melalui sikap profesional, tepat waktu, disiplin, menghargai orang lain, dan memberikan pelayanan sesuai kemampuan terbaik. Rasulullah SAW bersabda:

وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُثِقَنَهُ (رواه الطبرني والبيهقي)

“Artinya: Dari Aisyah r.a., sesungguhnya Rasulullah s.a.w. bersabda:

“Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara itqan (professional)”. (HR. Thabrani).

Hadis ini menunjukkan bahwa pelayanan dalam Islam harus dilaksanakan dengan kesungguhan, profesionalisme, dan kualitas terbaik. Pelayanan yang asal-asalan, lambat, atau tidak bertanggung jawab dipandang bertentangan dengan nilai etika Islam.

Selain itu, Islam juga menekankan pentingnya empati, keramahan, dan sikap lemah lembut dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang ramah dan menghargai orang lain mencerminkan akhlak Rasulullah SAW yang menjadi teladan bagi umat Islam dalam berinteraksi dan melayani masyarakat.

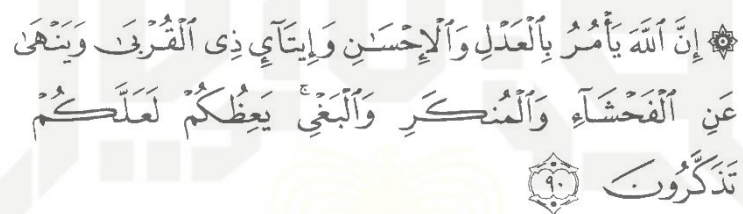


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dalam perspektif Islam tidak hanya diukur melalui standar teknis, tetapi juga melalui dimensi moral, spiritual, dan etika kerja yang mencerminkan tanggung jawab kepada Allah dan kepada sesama manusia.

Nilai-nilai kualitas pelayanan dalam Islam semakin diperkuat melalui ayat-ayat Al-Qur'an dan hadis yang menekankan pentingnya keadilan, tolong-menolong, serta penyebaran ilmu pengetahuan. Salah satunya terdapat dalam QS. An-Nahl ayat 90 yang berbunyi:


 إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَنِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ
 عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ
 تَذَكَّرُونَ

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemunkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.” (QS. an-Nahl: 90)

Ayat ini yang memerintahkan manusia untuk berlaku adil dan berbuat kebajikan. Ayat ini menjadi dasar bahwa pelayanan harus diberikan secara adil, tidak diskriminatif, dan membawa manfaat bagi masyarakat.

Nilai pelayanan dalam Islam tidak hanya menekankan aspek bantuan secara fisik, tetapi juga mencakup upaya menghadirkan manfaat ilmu dan pengetahuan bagi umat. Oleh karena itu, pelayanan yang memfasilitasi akses terhadap bacaan dan pembelajaran seperti pelayanan perpustakaan, termasuk dalam bentuk pelayanan yang bernilai ibadah karena memberikan kemaslahatan yang luas bagi masyarakat.

2.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan
1	Fani Yasta Viora (2025)	Peran Program Perpustakaan Keliling sebagai Layanan Publik	Program perpustakaan keliling berperan dalam meningkatkan minat baca masyarakat, namun masih menghadapi kendala sarana dan jangkauan layanan.	Penelitian yang dilakukan penulis secara khusus menganalisis kualitas layanan perpustakaan keliling secara menyeluruh.
2	Tiara Putri Eka (2026)	Efektivitas Layanan Perpustakaan Keliling Berbasis Storytelling untuk Meningkatkan Literasi pada Siswa SDN09 Muara Panas Kabupaten Solok	Penelitian ini menemukan bahwa penerapan metode storytelling dalam layanan perpustakaan keliling secara signifikan mampu meningkatkan minat baca dan partisipasi siswa sekolah dasar	Penelitian penulis tidak mengkaji metode khusus, melainkan menilai kualitas pelayanan perpustakaan keliling secara umum sebagai layanan publik.
3	Hendry Andry (2022)	Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan keliling di Pekanbaru telah berjalan, namun masih terdapat kendala pada aspek sarana	Meskipun memiliki lokasi penelitian yang sama, penelitian ini belum mengaitkan kualitas layanan dengan dasar hukum, sedangkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan
3			prasarana dan sumber daya manusia.	penelitian penulis secara eksplisit mengaitkan kualitas layanan dengan regulasi nasional dan daerah.
4	Okta Aulia Safitri (2024)	Peran Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dalam Pengembangan Budaya Literasi Membaca Masyarakat	Penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan perpustakaan keliling berkontribusi dalam meningkatkan literasi masyarakat melalui penyediaan bahan bacaan yang mudah diakses.	Fokus penelitian ini adalah peran perpustakaan keliling terhadap literasi, sedangkan penelitian penulis menganalisis kualitas pelayanan sebagai variabel utama penelitian.
5	Uswatun Hasanah (2025)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pemustaka. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemustaka.	Penelitian Shofa menitikberatkan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan menetap, sedangkan penelitian ini fokus pada kualitas layanan perpustakaan keliling sebagai layanan publik tanpa mengukur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan
6	Siti Marwah (2022)	Kinerja Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari pelaksanaan pelayanan yang mengacu pada prosedur pelayanan, ketersediaan fasilitas, serta peran petugas dalam melayani pemustaka.	tingkat kepuasan pemustaka. Penelitian Marwah berfokus pada kinerja pelayanan perpustakaan menetap, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada kualitas layanan perpustakaan keliling sebagai layanan publik.
7	Meyza Indriyani (2024)	Kajian Kompetensi Pustakawan pada Layanan Prima di Perpustakaan STIKES Tri Mandiri Sakti Bengkulu	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan memiliki peran penting dalam mewujudkan layanan prima di Perpustakaan STIKES Tri Mandiri Sakti	Penelitian Indriyani menitikberatkan pada kompetensi pustakawan dalam layanan perpustakaan menetap, sedangkan penelitian ini fokus pada kualitas layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan
8	Nurimah Muin (2023)	Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna di Perpustakaan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang dipengaruhi oleh sikap petugas, ketersediaan fasilitas, dan kemudahan akses layanan.	Penelitian Muin berfokus pada hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna di perpustakaan menetap, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada kualitas layanan perpustakaan keliling sebagai layanan publik tanpa mengukur kepuasan pengguna.
9	Retnaningtyas (2024)	Pemanfaatan Perpustakaan Keliling	Hasil penelitian menunjukkan bahwa	Penelitian ini berfokus pada pemanfaatan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan
9		Terhadap Program Literasi di SD Islam Kurma Salatiga	pemanfaatan perpustakaan keliling mendukung program literasi di sekolah melalui peningkatan minat baca siswa dan penyediaan bahan bacaan yang mudah diakses.	perpustakaan keliling dalam mendukung program literasi di lingkungan sekolah, sedangkan penelitian penulis menitikberatkan pada analisis kualitas layanan perpustakaan keliling sebagai layanan publik bagi masyarakat.
10	Arnold Titahena (2023)	Efektivitas Layanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Maluku	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan perpustakaan keliling belum optimal akibat keterbatasan sarana prasarana, sumber daya manusia, serta kendala geografis yang memengaruhi jangkauan layanan.	Penelitian ini menilai efektivitas layanan perpustakaan keliling, sedangkan penelitian penulis menitikberatkan pada kualitas layanan perpustakaan keliling sebagai layanan publik.



2.8 Definisi konsep

Definisi konsep dalam penelitian digunakan agar tidak terjadi kesalahan persepsi dalam pemahaman terhadap tulisan, dimana ditulis batasan-batasan pengertian konsep yang digunakan untuk pembahasannya, antara lain :

A. Pelayanan Publik

Kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik bertujuan memberikan kemudahan, keadilan, dan kualitas layanan kepada seluruh lapisan masyarakat

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menegaskan bahwa kualitas adalah indikator utama kesuksesan layanan yang diukur dari seberapa baik suatu organisasi atau penyedia jasa mampu memenuhi harapan pelanggan dengan konsisten melalui implementasi standar kualitas yang sistematis dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

C. Perpustakaan Keliling

Perpustakaan bergerak yang menggunakan kendaraan untuk mendatangi masyarakat di lokasi-lokasi yang sulit dijangkau perpustakaan tetap, bertujuan memperluas akses layanan perpustakaan dan meningkatkan minat baca masyarakat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9 Konsep Operasional

Tabel 2. 2

Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru	Bukti fisik (tangibles)	1. Kondisi mobil perpustakaan keliling saat operasional 2. Kesesuaian fasilitas dan koleksi buku dengan kebutuhan pengguna
	Kehandalan (Reliability)	1. Konsistensi pelayanan terhadap jadwal kunjungan 2. Penerapan prosedur/SOP pelayanan di lapangan
	Daya Tanggap (Responsiveness)	1. Kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna 2. Tanggapan petugas terhadap keluhan atau kendala pelayanan
	Jaminan (Assurance)	1. Kompetensi dan pemahaman petugas terhadap tugas pelayanan 2. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan
	Empati (Empathy)	1. Perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan 2. Pelayanan yang diberikan secara adil dan tanpa diskriminasi

Sumber : (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, 1998)



2.10 Kerangka Berfikir

Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru

Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru

Teori Kualitas Pelayanan A.Parasuraman, Valarie A, Zeithaml (1998)

1. Bukti fisik (tangibles)
2. Keandalan (Reliability)
3. Daya Tanggap (Responsiveness)
4. Jaminan (Assurance)
5. Empati (Empathy)

Tercapainya Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna dibandingkan generalisasi.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena atau keadaan objek penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memahami secara mendalam fenomena yang diteliti berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari informan serta hasil pengamatan langsung.

Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan perpustakaan keliling berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali informasi secara mendalam mengenai kondisi pelayanan yang terjadi di lapangan serta pengalaman pengguna layanan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan fenomena secara umum, tetapi juga mengkategorikan dan menginterpretasikan data berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang telah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditetapkan, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan perpustakaan keliling.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP) Kota Pekanbaru, khususnya pada unit Pengolahan, Pelestarian, dan Layanan Perpustakaan yang menjadi objek penelitian. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti serta relevan dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai.

Menurut Sugiyono (2022), penentuan lokasi penelitian dalam penelitian kualitatif dilakukan secara purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan fokus penelitian. Oleh karena itu, DISPUSIP Kota Pekanbaru dipilih karena merupakan instansi yang menjalankan program pelayanan perpustakaan dan memiliki data serta informan yang dibutuhkan untuk memperoleh informasi secara mendalam dan faktual.

3.3 Jenis Dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2021), data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata, narasi, dan penjelasan yang digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam. Pemilihan data kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menggambarkan dan memahami secara komprehensif pelaksanaan layanan perpustakaan keliling serta permasalahan yang terjadi di lapangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam konteks penelitian yang dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP) Kota Pekanbaru, data kualitatif digunakan untuk menggali informasi mengenai proses pelayanan, kondisi sarana dan prasarana, ketersediaan koleksi buku, serta interaksi antara petugas dan pengguna layanan perpustakaan keliling. Data tersebut diperoleh untuk menggambarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan, sehingga peneliti dapat memahami tidak hanya bentuk permasalahan yang muncul, tetapi juga faktor-faktor yang memengaruhinya.

Melalui data kualitatif yang disajikan secara deskriptif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai kualitas layanan perpustakaan keliling di DISPUSIP Kota Pekanbaru sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik pengumpulan data yang relevan. Adapun jenis sumber data yang digunakan mencakup:

a) Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari informan penelitian melalui wawancara dan observasi di lapangan. Menurut Sugiyono (2022), data primer merupakan sumber data yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh dari informan yang dianggap mengetahui dan terlibat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langsung dengan objek penelitian, seperti pihak pengelola, petugas layanan, serta pihak terkait lainnya di lokasi penelitian.

b) Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, arsip, laporan, serta literatur yang relevan dengan penelitian. Sugiyono (2022) menyatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, tetapi melalui perantara. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen resmi instansi, laporan kegiatan, peraturan terkait, serta buku dan jurnal ilmiah yang mendukung penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang valid dan sesuai dengan fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2022), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi yang alamiah dengan menggunakan berbagai teknik secara triangulasi.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai kualitas pelayanan perpustakaan keliling berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

Melalui observasi, peneliti mengamati:

- a. Kondisi sarana dan prasarana (tangibles)
- b. Proses pelayanan yang dilakukan petugas (reliability dan responsiveness)
- c. Interaksi antara petugas dan pengguna layanan (empathy dan assurance)

Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data faktual mengenai kondisi lapangan sehingga dapat memberikan gambaran nyata terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan penelitian untuk memperoleh informasi yang lebih rinci dan mendalam terkait permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2022), wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal secara lebih mendalam dari responden.

Wawancara dilakukan secara mendalam (in-depth interview) kepada informan penelitian untuk memperoleh informasi yang lebih rinci terkait pelaksanaan pelayanan perpustakaan keliling. Menurut



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sugiyono (2022), wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengetahui hal-hal secara lebih mendalam dari responden.

Wawancara dilakukan kepada:

- a. Pengelola perpustakaan keliling
- b. Petugas layanan
- c. Pengguna layanan (masyarakat/pelajar)

Melalui wawancara, peneliti menggali informasi mengenai:

- a. Keandalan pelayanan (reliability)
- b. Daya tanggap petugas (responsiveness)
- c. Sikap dan perhatian petugas (empathy)
- d. Rasa aman dan kepercayaan pengguna (assurance)

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono (2022), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi dokumen resmi DISPUSIP Kota Pekanbaru, laporan kegiatan perpustakaan keliling, data jumlah armada dan koleksi buku, foto kegiatan, serta arsip lain yang relevan dengan penelitian.

3.5 Informan

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode purposive sampling. Menurut Sugiyono (2022), purposive sampling adalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, di mana informan dipilih karena dianggap paling mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti. Penggunaan metode purposive sampling dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang mendalam dan relevan dengan fokus penelitian. Oleh karena itu, informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP) Kota Pekanbaru, serta pihak yang merasakan langsung pelayanan tersebut. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

Tabel 3. 1
Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah
1	Kepala Bidang Pengolahan, Pelestarian, dan Layanan Perpustakaan	1
2	Koordinator Perpustakaan Keliling	1
3	Petugas Perpustakaan Keliling	3
4	Pengguna Perpustakaan Keliling	15
Total		20

Sumber: Olahan Peneliti

3.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data merupakan proses pengolahan dan penafsiran data yang telah diperoleh dari lapangan guna menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2022), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai, serta bersifat induktif.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan mengacu pada model Miles dan Huberman yang meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisis dilakukan dengan mengaitkan data yang diperoleh dengan lima dimensi kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap awal dalam analisis data. Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data diperoleh dari informan yang telah ditentukan secara purposive serta dari berbagai dokumen pendukung yang relevan dengan penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan untuk memperoleh data yang lengkap, mendalam, dan sesuai dengan fokus penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilahan dan penyederhanaan data yang telah dikumpulkan. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, mengelompokkan data berdasarkan indikator penelitian, serta membuang data yang tidak berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Reduksi data dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

3. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau matriks sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pola dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan antar data. Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi dan proses layanan perpustakaan keliling di DISPUSIP Kota Pekanbaru.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data, yaitu dengan memberikan makna terhadap data yang telah disajikan. Kesimpulan yang diperoleh bersifat sementara dan akan terus diverifikasi dengan data tambahan yang ditemukan di lapangan. Proses verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan benar-benar didukung oleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

4.1.1 Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Pekanbaru merupakan kota terbesar dari sekian banyak Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Riau dan sekaligus menjadi ibukota Provinsi Riau. Pekanbaru memiliki sejarah yang kuat dalam konteks perjalanan sejarah Nusantara. Wilayah ini menjadi pusat penting di Sumatera karena pada masa lalu, jalur perdagangan utama melewati daerah ini, mengikuti jalur Sungai Rokan, Siak, Indragiri, dan Kampar.

Dahulu sebelum menjadi Pekanbaru, daerah ini disebut Senapelan. Di sana, ada Suku Senapelan yang tinggal dan melindungi wilayah mereka dari suku lain. Suku Senapelan tinggal di wilayah Pekanbaru hingga ke Kuala Tapung (Bencah Kelubi). Suku Senapelan dipimpin oleh seorang kepala suku yang disebut Bathin. Langkah ini diambil untuk menghindari dan melindungi diri dari gangguan suku ialah mereka bercocok tanam.

Seiring waktu, Senapelan berkembang bersamaan dengan Kerajaan Siak. Setelah Sultan Siak pertama yakni Sultan Jalil Rahmatsyah tahun 1754 meninggal, putra-putranya bersengketa untuk menjadi Sultan. Belanda membantu salah satu putra Sultan Siak yang dikenal dengan nama Raja Buang Asmara dengan senjata. Akhirnya Raja Buang Asmara menang. Saudaranya, Raja Alam, pindah ke Johor,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tapi dengan segala upaya Raja Alam akhirnya kembali dan menggantikan Raja Buang Asmara. Suwardi et. All (2006) dalam (Roza & Dwirianto, 2025)

Raja Alam mendirikan pekan di Senapelan yang terinspirasi dari pekan di Petapahan. Pekan itu baru resmi didirikan oleh anaknya, Sultan Muhammad Ali, pada Hari Selasa tanggal 23 Juni 1784M/ 21 Rajab 1204 H. Adapun lokasi pekan yang dibuat oleh Raja Ali ini berbeda dengan lokasi pekan pertama yang dibangun oleh Sultan Alam, yaitu di sekitar pelabuhan oleh sebab itu disebutlah Pekan yang baru. Pekan yang diharapkan oleh Raja Ali akhirnya semakin lama semakin maju dan ramai, para pedagang tidak lagi melewati rute Petapahan namun sudah melewati senapelan.

Nama Senapelan kemudian makin ditinggalkan dan akhirnya berganti menjadi Pekan Baru. Kemajuan ekonomi membawa perkembangan lain, seperti jalan dan jembatan. Pada masa kemerdekaan, Pekan Baru menjadi pusat keresidenan Jepang. Setelah Perang Dunia II, Pekan Baru terus berkembang. Jalan Raya dibangun, memperlancar perdagangan dan berbagai aktivitas lainnya. Pada tahun 70-an dan 80-an, banyak orang datang mencari kehidupan lebih baik. Kota ini terus tumbuh dengan peningkatan sarana umum, pendidikan, dan kesehatan. Sekolah-sekolah dan perguruan tinggi semakin berkembang serta berbagai fasilitas penunjang proses belajar mengajar sehingga peserta didik makin mampu bersaing menghadapi dunia luar. Rumah sakit dan dunia industri yang semakin bertambah jumlahnya hal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut juga sangat mempengaruhi perkembangan dan kemajuan masyarakat sosial Kota Pekanbaru hingga sampailah seperti yang dirasakan saat ini.

4.1.2 Kondisi Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan salah satu kota yang sangat strategis. Terletak ditengah-tengah pulau sumatera yang dapat dilalui dengan perhubungan darat keseluruhan kawasan. Kota Pekanbaru terletak antara 101° 14' 101° 34' Bujur Timur dan 0° 25' -0° 45' Lintang Utara.

Kota Pekanbaru berbatasan langsung dengan:

- Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Kota Pekanbaru memiliki 15 Kecamatan, yakni:

No	Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Luas Wilayah (km ²)
1	Kecamatan Binawidya	Simpang Baru	36,59
2	Kecamatan Tuah Madani	Tuah Madani	29,84
3	Kecamatan Sukajadi	Pulau Karam	3,76
4	Kecamatan Marpoyan Damai	Sidomulyo Timur	29,74
5	Kecamatan Pekanbaru Kota	Kota Tinggi	2,26
6	Kecamatan Senapelan	Kampung Bandar	6,65
7	Kecamatan Sail	Cinta Raja	3,26
8	Kecamatan Tenayan Raya	Sialang Sakti	114,40
9	Kecamatan Kulim	Mentagor	56,87
10	Kecamatan Lima Puluh	Rintis	4,04
11	Kecamatan Bukit Raya	Simpang Tiga	22,05
12	Kecamatan Payung Sekaki	Labuh Buruh Barat	35,55
13	Kecamatan Rumbai	Meranti Pandak	61,86



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Luas Wilayah (km ²)
14	Kecamatan Rumbai Barat	Maharani	86,01
15	Kecamatan Rumbai Timur	Limbungan	136,31
PEKANBARU			632,26

Luas wilayah Kota Pekanbaru pada tahun 2025 meliputi 632,26 km². Kecamatan Rumbai Timur, Tenayan Raya, dan Rumbai Barat merupakan tiga kecamatan terluas di Kota Pekanbaru, dengan persentase luas wilayah terhadap total wilayah terhadap total wilayah Pekanbaru masing-masing adalah 21,91%, 18,12%, dan 13,63%. Dilihat dari ketinggian wilayah tiap kecamatan, Tenayan Raya dan Kulim merupakan kecamatan dengan wilayah tertinggi yakni mencapai 43 meter di atas permukaan laut. Sebaliknya, Kecamatan Limapuluh merupakan kecamatan dengan wilayah terendah yang hanya berkisar 4 meter di atas permukaan laut.

Secara geologi, Kota Pekanbaru memiliki keadaan daerah yang relatif datar dengan ciri-ciri, sebagai berikut:

- a. Struktur tanah pada umumnya terdiri dari jenis aluvial dengan pasir.
- b. Daerah pinggiran kota pada umumnya terdiri dari jenis tanah organosol dan humus yang merupakan rawa-rawa yang bersifat asam dan sangat kerosif untuk besi.

Kota Pekanbaru dibelah oleh aliran Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Sungai ini memiliki beberapa anak sungai, yaitu: Sungai Umban Sari, Air Hitam, Sibam, Setukul, Pengambang, Ukai, Sago, Senapelan, Mintan dan Tampan. Sungai Siak juga merupakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta rakyat dari daerah lainnya.

Suhu udara maksimum di Kota Pekanbaru pada tahun 2022 mencapai 35,900 C° yang terjadi pada bulan April, sedangkan suhu udara minimum mencapai 21,000 C yang terjadi pada bulan Desember. Curah hujan maksimum di Kota Pekanbaru pada tahun 2022 mencapai 473 mm³ dengan jumlah hari hujan 26 hari yang terjadi pada bulan Oktober, sedangkan curah hujan minimum terjadi pada bulan September sebesar 179 mm³ dengan jumlah hari hujan 17 hari.

Penduduk Kota Pekanbaru pada tahun 2022 bersumber dari hasil proyeksi data Sensus Penduduk 2020 (SP2020), yaitu sebesar 994.585 jiwa, yang terdiri dari 500.330 penduduk laki-laki dan 494.255 penduduk perempuan, dengan rasio jenis kelamin sebesar 101. Persentase penduduk jika dirinci menurut kecamatan, memperlihatkan bahwa Kecamatan Tuahmadani, Marpoyan Damai, dan Tenayan Raya adalah wilayah dengan penduduk paling banyak. Jika dibagi dengan luas wilayah, terlihat bahwa Kecamatan Sukajadi, Pekanbaru Kota, dan Limapuluh memiliki kepadatan penduduk paling besar dibandingkan kecamatan lainnya.

4.1.3 Visi dan Misi Kota Pekanbaru

Visi Kota Pekanbaru 2021 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2001, yaitu: "Terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa, Pendidikan serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat Sejahtera Berlandaskan Iman dan Taqwa".

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk percepatan pencapaian visi Kota Pekanbaru 2021 dimaksud, Wali Kota dan Wakil Wali Kota Pekanbaru terpilih periode 2017-2022, menetapkan Visi Antara untuk Lima (5) tahun kepemimpinannya, yaitu: "Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City Madani".

Dalam rangka pencapaian visi yang telah ditetapkan dengan memperhatikan kondisi dan permasalahan yang ada, tantangan ke depan, serta memperhitungkan peluang yang dimiliki, maka ditetapkan 5 (Lima) misi pembangunan jangka menengah daerah Kota Pekanbaru tahun 2017-2022, sebagai berikut:

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Bertaqwa, Mandiri, Tangguh dan Berdaya Saing Tinggi.
2. Mewujudkan Pembangunan Masyarakat Madani dalam Lingkup Masyarakat Berbudaya Melayu.
3. Mewujudkan Tata Kelola Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang Baik.
4. Mewujudkan Pembangunan Ekonomi Berbasis Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Padat Modal, pada Tiga Sektor Unggulan, yaitu Jasa, Perdagangan dan Industri (Olahan dan MICE).
5. Mewujudkan Lingkungan Perkotaan yang Layak Huni (Liveable City) dan Ramah Lingkungan (Green City).

4.2.1 Gambaran Singkat Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru

Perjalanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP) Kota Pekanbaru tidak bisa dipisahkan dari sejarah panjang perkembangan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perpustakaan di Provinsi Riau, yang mengalami transformasi signifikan seiring perubahan zaman dan kebutuhan masyarakat. Akar sejarah ini bermula dari perpindahan Perpustakaan Negara ke Pekanbaru, sebuah langkah strategis yang mengikuti perpindahan pusat pemerintahan provinsi. Pada tahun 1978, terjadi perubahan struktural ketika Perpustakaan Negara bertransformasi menjadi Perpustakaan Wilayah, berstatus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah naungan Kantor Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.

Momentum penting dalam sejarah perpustakaan di Pekanbaru adalah pembangunan Perpustakaan Soeman Hs. Sebelum gedung megah ini berdiri, Riau telah memiliki perpustakaan provinsi yang berlokasi di daerah Gobah, Kecamatan Sail. Namun, lokasi tersebut dinilai kurang strategis dan sulit diakses oleh masyarakat luas. Oleh karena itu, pemerintah mengambil inisiatif untuk memindahkan perpustakaan ke pusat kota, dengan harapan dapat meningkatkan aksesibilitas dan minat baca masyarakat. Gedung Perpustakaan Soeman Hs diresmikan oleh Gubernur Riau H.M. Rusli Zainal pada 24 Juni 2008, dan kemudian diresmikan kembali oleh Wakil Presiden Yusuf Kalla. Nama perpustakaan ini diambil dari tokoh sastrawan nasional Angkatan Pujangga Baru Riau, Soeman Hs, sebagai bentuk penghormatan atas kontribusinya dalam dunia sastra. Perpustakaan ini dibangun dengan tujuan utama untuk menyediakan akses mudah terhadap sumber informasi bagi masyarakat Riau, khususnya Pekanbaru.

Seiring berjalannya waktu, Pemerintah Kota Pekanbaru semakin menyadari peran vital perpustakaan dan arsip dalam mencerdaskan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kehidupan bangsa. Kesadaran ini mendorong pembentukan DISPUSIP Kota Pekanbaru, sebuah lembaga yang didedikasikan untuk meningkatkan literasi dan pengelolaan arsip di tingkat kota. Kehadiran DISPUSIP memperkuat upaya pengembangan perpustakaan dan kearsipan di Pekanbaru, dengan Perpustakaan Soeman Hs sebagai salah satu pencapaian utama. DISPUSIP Kota Pekanbaru mengambil peran penting dalam pengelolaan perpustakaan yang tersebar di kota, sekaligus pengelolaan arsip-arsip penting yang menjadi bagian dari sejarah kota Pekanbaru. Dengan demikian, DISPUSIP Kota Pekanbaru merupakan bentuk komitmen pemerintah kota dalam membangun masyarakat yang cerdas dan berbudaya.

Gambar 4. 1 Gedung Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru



4.2.1 Visi Dan Misi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru memiliki visi dan misi sebagai pedoman utama dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Visi dan misi tersebut menjadi arah kebijakan serta landasan dalam perencanaan dan pelaksanaan berbagai program dan kegiatan, khususnya dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan dan pengelolaan kearsipan bagi masyarakat Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Visi : Mewujudkan Pekanbaru cerdas melalui gemar membaca dan sadar tertib arsip.

Visi tersebut menggambarkan tujuan jangka panjang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dalam membangun masyarakat yang cerdas melalui peningkatan budaya membaca serta pengelolaan arsip yang tertib. Visi ini menjadi arah utama dalam setiap perencanaan dan pelaksanaan program kerja dinas.

Untuk mewujudkan visi tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru menetapkan beberapa misi sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan dan program kerja. Misinya yaitu :

1. Meningkatkan kualitas perpustakaan umum serta mencerdaskan masyarakat melalui pengembangan, pembinaan, pelayanan, dan informasi.
2. Melaksanakan promosi, sosialisasi, dan penyuluhan di bidang kearsipan.
3. Melestarikan khasanah literatur dan bibliografi Kota Pekanbaru serta mewujudkan tertib dokumentasi administrasi.
4. Mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur.

Misi yang telah ditetapkan tersebut menjadi pedoman bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dalam menyusun dan melaksanakan program kerja. Setiap misi saling berkaitan dan diarahkan untuk mendukung pencapaian visi dinas, khususnya dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan pengelolaan kearsipan bagi masyarakat.

Dengan ditetapkan visi dan misi tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru memiliki arah dan pedoman yang jelas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Visi dan misi ini menjadi landasan dalam penyusunan serta pelaksanaan program dan kegiatan dinas guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan pengelolaan kearsipan, sekaligus mendukung terwujudnya masyarakat Kota Pekanbaru yang cerdas dan berpengetahuan.

4.2.2 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru

Struktur organisasi unit kerja adalah kerangka atau sistem yang menggambarkan bagaimana sebuah unit kerja diatur, termasuk pembagian peran, tanggung jawab, dan hubungan antarindividu atau tim di dalamnya. Struktur ini bertujuan untuk menciptakan alur kerja yang jelas dan efisien, sehingga setiap anggota unit kerja mengetahui posisi, tanggung jawab, dan hubungannya dengan anggota lain. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru, sebagai berikut :

**STRUKTUR ORGANISASI
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA PEKANBARU**

KELOMPOK JABATAN FUNSIONAL

KELOMPOK JABATAN FUNSIONAL

KELOMPOK JABATAN FUNSIONAL

Sumber : Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru,2025

Dalam sebuah unit kerja, struktur organisasi biasanya mencakup hierarki seperti pimpinan unit kerja kepala unit, koordinator, staf, hingga tim pendukung. Struktur ini juga mengatur jalur komunikasi dan pelaporan, memastikan bahwa tugas-tugas dapat dilakukan dengan baik dan tujuan unit kerja tercapai. Struktur organisasi membantu menjaga koordinasi

4.2.3 Unit Kerja Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru

Uraian tugas dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru disusun sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan struktur organisasi yang berlaku. Berikut unit kerja Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru :

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perpustakaan dan kearsipan
- b. Pengoordinasian pelaksanaan program dan kegiatan dinas
- c. Pembinaan dan pengawasan terhadap seluruh unit kerja
- d. Evaluasi dan pelaporan kinerja dinas

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam penyelenggaraan administrasi dan koordinasi pelaksanaan tugas dinas. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sekretaris menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengoordinasian penyusunan perencanaan dan pelaporan
- b. Pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, dan umum
- c. Pengoordinasian pelaksanaan tata usaha dinas
- d. Pembinaan administrasi pada unit kerja di lingkungan dinas.

3. Kepala Sub Bagian Umum

Kepala Sub Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Sub Bagian Umum menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengelolaan administrasi persuratan dan kearsipan internal
- b. Pengelolaan urusan kepegawaian
- c. Pengelolaan perlengkapan dan rumah tangga dinas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Pelaksanaan pelayanan administrasi umum.

4. Kepala Sub Bagian Keuangan

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dinas. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Sub Bagian Keuangan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana anggaran dan pelaksanaan anggaran
- b. Pengelolaan administrasi keuangan dan penatausahaan
- c. Penyusunan laporan keuangan
- d. Pelaksanaan pengendalian dan pertanggungjawaban keuangan dinas.

5. Kepala Bidang Pengelolaan, Pelestarian, Dan Layanan Pustaka

Kepala Bidang Pengelolaan, Pelestarian, dan Layanan Pustaka mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala bidang menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengembangan dan pengolahan koleksi bahan Pustaka
- b. Penyelenggaraan layanan sirkulasi, referensi, dan informasi
- c. Pelestarian bahan pustaka dan koleksi perpustakaan
- d. Pengelolaan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi.

6. Kepala Bidang Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan, dan Pembudayaan Kegemaran

Kepala Bidang Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan, dan Pembudayaan Kegemaran Membaca mempunyai tugas

melaksanakan pembinaan dan pengembangan perpustakaan serta pembudayaan kegemaran membaca. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala bidang menyelenggarakan fungsi:

- a. Pembinaan perpustakaan sekolah, perpustakaan khusus, dan taman bacaan masyarakat
- b. Pelaksanaan program peningkatan minat dan budaya baca
- c. Promosi dan sosialisasi kegiatan literasi
- d. Pengembangan kerja sama di bidang perpustakaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan perpustakaan keliling oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa pelayanan secara umum telah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi pelayanan di lapangan. Kesimpulan ini disusun berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Pada indikator bukti fisik, kualitas pelayanan perpustakaan keliling masih belum optimal. Hal ini terlihat dari keterbatasan jumlah armada yang beroperasi sehingga jangkauan layanan belum merata. Selain itu, kondisi kendaraan dan fasilitas pendukung masih memerlukan perawatan agar dapat menunjang pelayanan secara lebih nyaman.

Ketersediaan koleksi buku juga masih terbatas dan kurang variatif, serta terdapat beberapa koleksi yang sudah kurang layak. Kondisi ini berdampak pada daya tarik layanan bagi pengguna. Dengan demikian, aspek bukti fisik menjadi salah satu indikator yang perlu mendapatkan perhatian lebih.

Kehandalan (Reliability)

Pada indikator kehandalan, pelayanan perpustakaan keliling dapat dikategorikan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Jadwal kunjungan pada umumnya telah direncanakan, namun dalam pelaksanaannya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masih terdapat keterlambatan atau penyesuaian waktu akibat faktor teknis seperti kondisi jalan, cuaca, dan keterbatasan operasional.

Meskipun demikian, pelayanan tetap dilaksanakan dan tidak dibatalkan. Hal ini menunjukkan adanya upaya menjaga keberlanjutan layanan, meskipun konsistensi waktu masih perlu ditingkatkan agar kepercayaan pengguna semakin baik.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Pada indikator daya tanggap, pelayanan perpustakaan keliling dapat dikategorikan baik. Petugas menunjukkan kesigapan dalam membantu pengguna, memberikan informasi, serta merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.

Meskipun terdapat keterbatasan jumlah petugas, secara umum pelayanan tetap berjalan responsif. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kepedulian dan kesiapan dalam melayani pengguna.

4. Jaminan (Assurance)

Pada indikator jaminan, pelayanan perpustakaan keliling menunjukkan hasil yang cukup baik. Petugas bersikap ramah, sopan, dan bertanggung jawab, sehingga mampu memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna layanan.

Namun demikian, kompetensi petugas dalam aspek teknis dan pengembangan layanan masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat lebih profesional dan meningkatkan kepercayaan pengguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Empati (Empathy)

Pada indikator empati, pelayanan perpustakaan keliling dinilai baik. Petugas menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pengguna dengan menyesuaikan pelayanan berdasarkan usia dan kondisi pengguna.

Selain itu, pelayanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi. Sikap empati ini menjadi salah satu keunggulan dalam pelayanan perpustakaan keliling.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan perpustakaan keliling oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Indikator daya tanggap dan empati menunjukkan hasil yang baik, sedangkan indikator bukti fisik dan kehandalan masih perlu ditingkatkan.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada aspek sarana dan prasarana, konsistensi jadwal pelayanan, serta penguatan kompetensi petugas agar kualitas pelayanan perpustakaan keliling dapat menjadi lebih optimal dan berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran diajukan:

Peningkatan Sarana dan Prasarana

Dinas terkait perlu menambah jumlah armada perpustakaan keliling agar jangkauan pelayanan dapat lebih merata, khususnya ke wilayah yang belum terlayani secara optimal. Selain itu, perawatan kendaraan secara rutin perlu dilakukan untuk menjamin kenyamanan dan keberlanjutan operasional layanan. Pembaruan serta penambahan koleksi buku yang lebih variatif,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sesuai dengan kebutuhan anak-anak, remaja, dan masyarakat umum, juga penting dilakukan agar daya tarik layanan semakin meningkat.

2. Pengembangan Kompetensi Petugas

Walaupun kompetensi petugas telah dinilai cukup baik, peningkatan kapasitas melalui pelatihan, workshop, maupun pembinaan teknis tetap diperlukan. Upaya ini bertujuan untuk memperkuat kemampuan pelayanan, keterampilan komunikasi, serta pemahaman terhadap standar pelayanan prima sehingga kualitas layanan dapat terus berkembang.

3. Evaluasi dan Monitoring Berkelanjutan

Pengelola perlu melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan pelayanan, termasuk mengelola keluhan dan masukan pengguna secara sistematis. Evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam merumuskan kebijakan dan perbaikan layanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. Dukungan Kebijakan dan Anggaran

Dukungan kebijakan dan anggaran memiliki peran penting dalam menunjang keberlangsungan pelayanan perpustakaan keliling. Berdasarkan temuan penelitian, keterbatasan anggaran menjadi salah satu kendala dalam pengembangan layanan. Oleh karena itu, diharapkan ke depan adanya dukungan kebijakan yang berkelanjutan agar pelayanan perpustakaan keliling tetap dapat dilaksanakan dan dikembangkan sesuai dengan kemampuan dan prioritas yang dimiliki oleh instansi terkait.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

HR. Thabrani

QS. An-Nahl Ayat 90

Undang-Undang

Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Perpustakaan

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Standar Layanan Perpustakaan

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU No. 43 Tahun 2007

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

Buku Dan Jurnal

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and L. L. B. (1998). *"SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality."*

Aep Saefullah. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Kual. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2).

Andry, H. (2022). Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 240–248. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10532](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10532)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Ansori, S. (2024). Peran Regulasi dalam Mendorong Inovasi dan Kualitas Pelayanan Publik: Tinjauan pada Sektor Pendidikan. *Journal of Administrative Science*, 5(1), 63–70. <https://doi.org/10.54471/idarotuna.v5i1.89>
- Erlianti, D. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Hidayat, A. (2022). OPTIMALISASI PENYUSUNAN DAN PEMBUATAN LAPORAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1).
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>
- Indriyani, M., & Masruri, A. (2024). Kajian kompetensi pustakawan pada layanan prima di Perpustakaan STIKES Tri Mandiriri Sakti Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 12(1), 31–41.
- Kuswung, C. R. (2022). KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA TOMOHON. *jurnal Perpustakaan*, 5, 401–412.
- Kotler dan Keller. (2009). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Productivity*, 1(4), 355–360.
- Kuswanto, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 4(2), 125–134.
- Lehicincia, B. (2022). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *jurnal Productivity*, 3(3), 271–278.

Lubis, S. (2024). Implementasi Service Quality Dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Deli Serdang Sopa Rosa Lubis Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Achiriah Achiriah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Abdi Mubarak Syam Universita. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 2(2).

Majid, H., Rogi-Posumah, S., & L.K Randang, J. (2021). Peran Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Kota Tomohon Kelurahan Talete. *Acta Diurna Komunikasi*, Vol. 3, No, hlm. 6.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/download/33462/31659>

Martha, N. (2023). Universitas Negeri Semarang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(June), 685–697.

Marwah, S., Susanto, H., Endarti, E. W., Wijaya, U., & Surabaya, P. (2022). Kinerja pelayanan perpustakaan di dinas perpustakaan dan arsip daerah kabupaten indragiri hilir. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, 5(2).

Mu'in, N. (2023). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2(2), 219–227.

Nopen, M. (2020). *Pelayanan Publik*.
<https://www.researchgate.net/publication/348418784>

Nurhidayat, I. (2023). PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI INDONESIA. *Jurnal Education And Government*, 1, 40–52.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Putri, T. E. (2026). Efektivitas Layanan Perpustakaan Keliling Berbasis Storytelling untuk Meningkatkan Literasi pada Siswa SDN 09 Muara Panas Kabupaten Solok Tiara Eka Putri Universitas Negeri Padang Marlini Universitas Negeri Padang Gustina Erlianti Efektivitas Layanan Perp. *Jurnal Multidisiplin*, 3(1), 782–789.
- Qatrunnada, S., Handoko, R., & Wahyudi, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(3), 176–188.
- Rahmadani, A., & Ardoni, A. (2023). Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(1), 105–110. <https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i1.16>
- Ratnawati, S., Prasetijowati, T., & Eka Putri. (2023). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SIM CAK BHABIN DI POLRESTABES KOTA SURABAYA. *wacana publik*, 17(01), 37–44. <https://doi.org/10.37295/wp.v17i1.5>
- Retnaningtyas, A., & Sandra, O. A. (2024). Pemanfaatan Perpustakaan Keliling Terhadap Program Literasi di SD Islam Kurma Salatiga. *Journal of Primary and Children's Education*, 7(September), 139–146.
- Roza, L., & Dwirianto, S. (2025). PENGENALAN SEJARAH DAN KEARIFAN LOKAL (LOCAL WISDOM) PADA GENERASI MUDA MELALUI WISATA EDUKASI KOTA PEKANBARU. *Azam Insan Cendikia*, 4(2), 291–298.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Roziana, R., Soleh, A., & Nasution, S. (2024). Public Satisfaction Index for Public Services at the Air Nipis Sub-District Office, South Bengkulu. *JURNAL Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangann*, 5(1), 183–188. <https://doi.org/10.53697/emak.v5i1>
- Safitri, O. A. (2024). Peran Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dalam Pengembangan Budaya Literasi Membaca Masyarakat. *Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 1.
- Setiyaningrum, A. (2021). SERVICE QUALITY DAN KEPUASAN KONSUMEN: STUDI EMPIRIS DAN IMPLIKASINYA PADA TOKO ONLINE Ari. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI(2), 247–260.
- Sugiono. (2022). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. ALFABETA, CV.
- Tahir, S. (2022). IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 42–61.
- Titahena, A., Selanno, H., & Madjid, L. (2023). Efektivitas Layanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Maluku. *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 2(4).
- Uswatun, H. (2025). DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT (NTB). *Jurnal Ilmiah Perpustakaan dan Informasi (JIPUS)*, 5(2), 64–72.
- Yasta, F. (2025). Peran Program Perpustakaan Keliling Sebagai Layanan Publik di Perpustakaan Umum Kota Cimahi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 9(1). <https://doi.org/10.29240/tik.v9i1.11541>
- YUHELMI. (2022). PERANAN PERPUSTAKAAN KELILING KOTA DALAM



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MEMAJUKAN PENDIDIKAN DIKOTA PEKANBARU. *Jurnal Administrasi Publik*.

Yurianto, A. O., & Dewi, R. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 753–761. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29776>



LAMPIRAN

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING
OLEH DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PEKANBARU
Informan :1. Kepala Bidang Pengolahan, Pelestarian, Dan Layanan
Perpustakaan

2. Koordinator Lapangan Perpustakaan Keliling

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Bukti fisik (tangibles)		Kondisi mobil perpustakaan keliling saat operasional	1. Bagaimana kebijakan terkait perawatan dan kelayakan mobil perpustakaan keliling? 2. Apakah ada perencanaan anggaran untuk perbaikan atau pengadaan fasilitas baru?
		Kesesuaian fasilitas dan koleksi buku dengan kebutuhan pengguna	1. Bagaimana proses perencanaan dalam menentukan koleksi buku yang dibawa? 2. Apakah ada evaluasi terhadap kecukupan fasilitas pelayanan?
Kehandalan (Reliability)		Konsistensi pelayanan terhadap jadwal kunjungan	1. Bagaimana sistem pengawasan terhadap ketepatan jadwal kunjungan? 2. Apa langkah yang diambil jika terjadi ketidaksesuaian jadwal?
		Penerapan prosedur/SOP pelayanan di lapangan	1. Bagaimana penyusunan dan penetapan SOP pelayanan perpustakaan keliling? 2. Bagaimana bentuk evaluasi terhadap penerapan SOP tersebut?
Daya Tanggap (Responsiveness)		Kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna	1. Bagaimana kebijakan dalam menampung aspirasi atau kebutuhan pengguna? 2. Apakah ada program tindak lanjut berdasarkan masukan masyarakat?



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Tanggapan petugas terhadap keluhan atau kendala pelayanan	1. Bagaimana prosedur resmi dalam menangani keluhan pelayanan? 2. Siapa yang bertanggung jawab dalam proses evaluasi keluhan tersebut?
Jaminan (Assurance)	Kompetensi dan pemahaman petugas terhadap tugas pelayanan	1. Bagaimana standar kompetensi yang ditetapkan bagi petugas perpustakaan keliling? 2. Apakah ada program peningkatan kapasitas atau pelatihan rutin?
	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	1. Apakah ada standar etika pelayanan yang harus dipatuhi petugas? 2. Bagaimana pengawasan terhadap sikap dan profesionalitas petugas?
Empati (Empathy)	Perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan	1. Bagaimana kebijakan untuk memastikan pelayanan menjangkau seluruh lapisan masyarakat? 2. Apakah ada prioritas pelayanan untuk wilayah tertentu?
	Pelayanan yang diberikan secara adil dan tanpa diskriminasi	1. Bagaimana prinsip keadilan diterapkan dalam pelayanan perpustakaan keliling? 2. Apakah ada mekanisme evaluasi terkait kesetaraan pelayanan?

UIN SUSKA RIAU



INFORMAN : Petugas Perpustakaan Keliling

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Bukti fisik (tangibles)	Kondisi mobil perpustakaan keliling saat operasional	1. Bagaimana kondisi mobil saat Anda gunakan untuk pelayanan sehari-hari? 2. Apakah kondisi mobil pernah mengganggu proses pelayanan di lapangan?
	Kesesuaian fasilitas dan koleksi buku dengan kebutuhan pengguna	1. Apakah fasilitas di dalam mobil sudah cukup membantu Anda dalam melayani pengguna? 2. Bagaimana menurut Anda kesesuaian koleksi buku dengan kebutuhan siswa atau masyarakat?
Kehandalan (Reliability)	Konsistensi pelayanan terhadap jadwal kunjungan	1. Apakah pelayanan biasanya berjalan sesuai jadwal yang sudah ditentukan? 2. Apa yang biasanya Anda lakukan jika terjadi keterlambatan atau perubahan jadwal?
	Penerapan prosedur/SOP pelayanan di lapangan	1. Apakah Anda memahami dan mengikuti SOP saat memberikan pelayanan? 2. Apakah ada kendala dalam menerapkan prosedur tersebut di lapangan?
Daya Tanggap (Responsiveness)	Kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna	1. Bagaimana cara Anda merespons ketika pengguna meminta bantuan atau mencari buku tertentu? 2. Seberapa cepat Anda biasanya membantu pengguna saat pelayanan berlangsung?
	Tanggapan petugas terhadap keluhan atau kendala pelayanan	1. Bagaimana Anda menangani keluhan yang disampaikan langsung oleh pengguna? 2. Apakah keluhan tersebut biasanya dilaporkan kembali



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		kepada koordinator atau atasan?
Jaminan (Assurance)	Kompetensi dan pemahaman petugas terhadap tugas pelayanan	1. Apakah Anda merasa sudah memiliki kemampuan yang cukup dalam memberikan pelayanan? 2. Apakah pernah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	1. Bagaimana Anda menjaga sikap dan etika saat melayani pengguna? 2. Apakah pernah mendapat masukan terkait cara pelayanan Anda?
Empati (Empathy)	Perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan	1. Bagaimana Anda menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masing-masing pengguna? 2. Apakah Anda memberikan perhatian khusus kepada pengguna yang mengalami kesulitan?
	Pelayanan yang diberikan secara adil dan tanpa diskriminasi	1. Apakah semua pengguna Anda layani dengan cara yang sama? 2. Bagaimana Anda memastikan pelayanan diberikan secara adil kepada semua pengguna?



INFORMAN : Kepala Perpustakaan Sekolah

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Bukti fisik (tangibles)	Kondisi mobil perpustakaan keliling saat operasional	1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kondisi mobil perpustakaan keliling saat datang ke sekolah? 2. Apakah fasilitas yang tersedia sudah mendukung kegiatan literasi siswa?
	Kesesuaian fasilitas dan koleksi buku dengan kebutuhan pengguna	1. Apakah koleksi buku yang dibawa sesuai dengan kebutuhan siswa? 2. Apakah pernah mengajukan permintaan jenis buku tertentu?
Kehandalan (Reliability)	Konsistensi pelayanan terhadap jadwal kunjungan	1. Apakah kunjungan selalu sesuai jadwal? 2. Bagaimana dampaknya jika terjadi perubahan jadwal?
	Penerapan prosedur/SOP pelayanan di lapangan	1. Apakah pelayanan berjalan tertib saat di sekolah? 2. Apakah prosedur pelayanan sudah jelas bagi siswa?
Daya Tanggap (Responsiveness)	Kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna	1. Bagaimana respons petugas terhadap kebutuhan siswa? 2. Apakah petugas cepat membantu saat dibutuhkan?
	Tanggapan petugas terhadap keluhan atau kendala pelayanan	1. Apakah pernah menyampaikan keluhan terkait layanan? 2. Bagaimana tindak lanjut dari keluhan tersebut?
Jaminan (Assurance)	Kompetensi dan pemahaman petugas terhadap tugas pelayanan	1. Apakah petugas memahami tugasnya dengan baik? 2. Apakah pelayanan terlihat profesional?
	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	1. Bagaimana sikap petugas terhadap siswa? 2. Apakah petugas bersikap sopan dan ramah?
Empati (Empathy)	Perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan	1. Bagaimana sikap petugas terhadap siswa?



		2. Apakah petugas bersikap sopan dan ramah?
	Pelayanan yang diberikan secara adil dan tanpa diskriminasi	1. Apakah semua siswa mendapat kesempatan yang sama? 2. Apakah ada perbedaan perlakuan dalam pelayanan?

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

INFORMAN : Pengguna Anak Sekolah

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Bukti fisik (tangibles)	Kondisi mobil perpustakaan keliling saat operasional	1. Bagaimana kondisi mobil saat pelayanan? 2. Apakah fasilitasnya cukup nyaman digunakan?
	Kesesuaian fasilitas dan koleksi buku dengan kebutuhan pengguna	1. Apakah koleksi buku sesuai kebutuhan belajar Anda? 2. Apakah variasinya cukup beragam?
Kehandalan (Reliability)	Konsistensi pelayanan terhadap jadwal kunjungan	1. Apakah kunjungan rutin sesuai jadwal? 2. Bagaimana jika terjadi perubahan jadwal?
	Penerapan prosedur/SOP pelayanan di lapangan	1. Apakah prosedur pelayanan berjalan tertib? 2. Apakah aturan peminjaman jelas?
Daya Tanggap (Responsiveness)	Kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna	1. Apakah petugas cepat membantu? 2. Bagaimana respons petugas saat ada permintaan buku tertentu?
	Tanggapan petugas terhadap keluhan atau kendala pelayanan	1. Apakah petugas menerima kritik atau saran? 2. Apakah keluhan ditanggapi dengan baik?
Jaminan (Assurance)	Kompetensi dan pemahaman petugas terhadap tugas pelayanan	1. Apakah petugas terlihat memahami tugasnya? 2. Apakah pelayanan terasa profesional?
	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	1. Apakah petugas bersikap sopan? 2. Apakah Anda merasa nyaman saat dilayani?
Empati (Empathy)	Perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan	1. Apakah petugas memahami kebutuhan siswa?



INFORMAN : Masyarakat Pengguna (CFD)

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Bukti fisik (tangibles)	Kondisi mobil perpustakaan keliling saat operasional	Bagaimana kondisi fisik mobil perpustakaan saat pelayanan di CFD?
	Kesesuaian fasilitas dan koleksi buku dengan kebutuhan pengguna	Apakah koleksi buku yang tersedia sesuai dengan kebutuhan Anda?
Kehandalan (Reliability)	Konsistensi pelayanan terhadap jadwal kunjungan	Apakah layanan perpustakaan keliling rutin hadir di kegiatan CFD?
	Penerapan prosedur/SOP pelayanan di lapangan	Apakah aturan pelayanan mudah dipahami oleh pengunjung?
Daya Tanggap (Responsiveness)	Kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna	Apakah petugas cepat merespons ketika Anda membutuhkan bantuan?
	Tanggapan petugas terhadap keluhan atau kendala pelayanan	Jika ada kendala, apakah petugas langsung menanggapi?
Jaminan (Assurance)	Kompetensi dan pemahaman petugas terhadap tugas pelayanan	Apakah petugas mampu memberikan informasi yang jelas tentang buku atau layanan?
	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Apakah Anda merasa nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan?
Empati (Empathy)	Perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan	Apakah petugas memperhatikan kebutuhan pengunjung dari berbagai usia?
	Pelayanan yang diberikan secara adil dan tanpa diskriminasi	Apakah semua pengunjung dilayani dengan perlakuan yang sama?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru

1. Diartikan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2

Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Bapak H. Zubir, S.Ag., MH selaku Kabid Pengolahan, Pelestarian, dan Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru, 09 Desember 2025



Wawancara dengan Ibu Ira Marissa Sherly, A.Md selaku Koordinator Perpustakaan Keliling, Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru, 09 Desember 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Petugas Perpustakaan Keliling, 18 Desember 2025



Wawancara dengan Ibu Septi Kurnia S.Pd, selaku Kepala Perpustakaan SDN 174 Pekanbaru dan pengguna layanan perpustakaan keliling, 18 Desember 2025

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Kak Yess dan Kak Yenny selaku Pengguna Layanan Perpustakaan Keliling Saat Car Free Day, 25 Januari 2026



Wawancara dengan Kak Widia selaku Pengguna Layanan Perpustakaan Keliling Saat Car Free Day, 25 Januari 2026

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Muhammad Alfa Rizy Selaku Siswa SMP Negeri 27 Pekanbaru Dan Pengguna Layanan , 8 Desember 2025



Wawancara dengan Elisa Agustin Selaku Siswa Smp Negeri 10 Pekanbaru dan pengguna layanan perpustakaan keliling, 9 Desember 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Dendi Rizky Permana Selaku Siswa SMP Negeri 25 Pekanbaru Dan Pengguna Layanan , 10 Desember 2025



Wawancara dengan Febiola Selaku Siswa SMP Negeri 25 Pekanbaru Dan Pengguna Layanan , 11 Desember 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Suryani Selaku Siswa SMP Negeri 34 Pekanbaru Dan Pengguna Layanan , 12 Desember 2025



Wawancara dengan Fitriani Selaku Siswa SD Negeri 174 Pekanbaru Dan Pengguna Layanan , 18 Desember 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



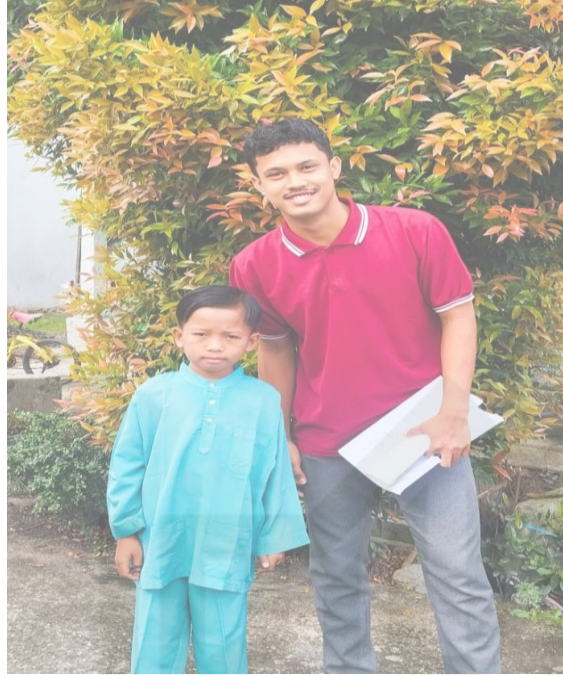
Wawancara dengan Hiro Azka Aldrich Selaku Siswa MTs Baiti Jannat Pekanbaru Dan Pengguna Layanan , 15 Desember 2025



Wawancara dengan Dhafin Al-Hafizh Selaku Siswa SD 006 Pekanbaru Dan Pengguna Layanan , 16 Desember 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Luqman Almumayyaz Siswa SD Negeri 170 Pekanbaru Dan Pengguna Layanan , 17 Desember 2025



Wawancara dengan Alifya Nakhla Selaku Siswa SD Negeri 90 Pekanbaru Dan Pengguna Layanan , 12 Januari 2026

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*Wawancara dengan Atikah Ramadhani Selaku Siswa SD Negeri 115 Pekanbaru
Dan Pengguna Layanan , 13 Januari 2026*



Lampiran 3

SK Pembimbing Proposal

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-628/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/01/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

20 Januari 2026

Yth. **Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Radityo Utomo
NIM : 12270513538
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (tujuh)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING OLEH DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PEKANBARU**. Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Nurlasera, S.E., M.Si.
NIP. 19730601 200710 2 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 3hnS07st

SK Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-628/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/01/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

20 Januari 2026

Yth. Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Radityo Utomo
NIM : 12270513538
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (tujuh)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING OLEH DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PEKANBARU**. Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Nurlasera, S.E., M.Si.
NIP. 19730601 200710 2 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 3hnS07st



Surat Izin Riset



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-7754/Un.04/F.VII/PP.00.9/#11#/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Mohon Izin Riset**

25 November 2025

Yth. Kepala Dinas
Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru
Jl. Dr. Sutomo No.1, Suka Mulia, Kec. Sail,
Kota Pekanbaru, Riau 28133

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Radityo Utomo
NIM. : 12270513538
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud melakukan **Riset** di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "**Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru**". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin **Riset** dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak
NIP. 19740412 200604 2 002

UIN SUSKA RIAU



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : k8ptuonQ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Surat Telah Melaksanakan Riset



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Dr. Soetomo No. 1 Telp. (0761) 859318 Fax. 851135, Pekanbaru
Website : www.bpa.pekanbaru.go.id Twitter : @bpadpekanbaru
Email : bpadkotapekanbaru@gmail.com Fb : badan perpustakaan dan arsip kota pekanbaru

Pekanbaru, 23 Desember 2025

Nomor : B.400.14.5.4/Dispupis-Sekre/40/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Penelitian Riset

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di
Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Nomor : B-7754/Un.04/F.VII/PP.00.9/#11#/2025 Tanggal 25 November 2025, hal Mohon Izin Riset. Bersama ini disampaikan bahwa pihak kami bersedia menerima Mahasiswa/siswi yang bersangkutan tersebut di bawah ini :

No	NIM	NAMA	PRODI / JURUSAN
1.	12270513538	Radityo Utomo	Administrasi Negara

Untuk melaksanakan Riset Judul Penelitian "**Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru**".

Demikianlah surat ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©



Radityo Utomo lahir di Sungai Paku pada tanggal 02 Juni 2004. Penulis merupakan anak pertama dari dua (2) bersaudara dan anak kandung dari orang tua yang luar biasa hebatnya yaitu Ayahanda Dul Karim dan Ibunda Cucut Hesti Lestari. Penulis memulai pendidikan formalnya di SD Negeri 022 Sungai Paku (2010-2016). Kemudian

melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 04 Kampar Kiri selama tiga tahun (2016-2019) dan melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Kampar Kiri (2019-2022). Pada tahun 2022, penulis melanjutkan Pendidikan Strata-1 (S1) di Perguruan Tinggi Negeri tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Dalam masa perkuliahan penulis telah melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru dan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang berlokasi di Desa Kabun, Kecamatan Kabun, Kabupaten Rokan Hulu. Kemudian atas berkat rahmat Allah Subhanahu WaTa'ala serta doa dan dukungan keluarga, akhirnya penulis mampu menyelesaikan perkuliahan dengan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru”** dibawah bimbingan Dr.Kamruddin, S.Sos.,M.Si. Pada Selasa, 21 April 2026 penulis dinyatakan “LULUS” dan berhak menyandang gelar sarjana sosial (S.Sos) melalui Ujian Munaqasyah program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.