

**EVALUASI PROGRAM PERPUSTAKAAN KELILING DENGAN
PENDEKATAN SERVQUAL DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN KABUPATEN ACEH SINGKIL**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-
Raniry Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Program Studi Ilmu
Perpustakaan

Diajukan Oleh :

Nurhayani

Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora
Program Studi Ilmu Perpustakaan
NIM. 210503068



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM – BANDA ACEH
2025**

**EVALUASI PROGRAM PEPRUSTAKAAN KELILING DI DINAS
PERPUSTAKAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN ACEH SINGKIL**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

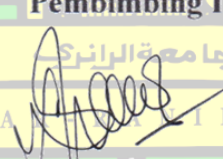
NURHAYANI

210503068

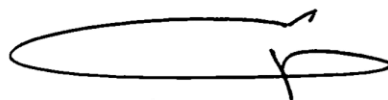
Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Studi Ilmu Perpustakaan

Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd.
NIP 197902222003122001

Disetujui oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan



Muhktaruddin, M.LIS
NIP. 197711152009121001

SKRIPSI

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry Dan Dinyatakan
Lulus Serta Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Studi (S1) Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 20 Agustus 2025
26 Safar 1447 H
Darussalam – Banda Aceh

DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

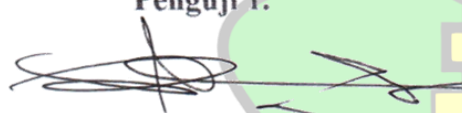
Ketua,


Nurrahmi, M.Pd.
NIP. 197902222003122001.

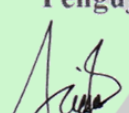
Sekretaris


Siti Aminah, S.IP., M.MLS.
NIP. 198901022025212012

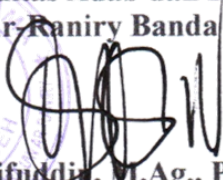
Penguji 1.


Umar Bin Abd. Aziz, S. Ag., S.S., M.A.
NIP. 197011071999031002.

Penguji II


Asnawi, M.IP
NIP. 198811222020121010

Mengetagui,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Syarifuddin, M.Ag., Ph.D
NIP. 197801011997031005

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurhayani
NIM : 210503068
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Evaluasi Program Perpustakaan Keliling di Dinas
Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Singkil

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, Agustus 2025

Yang menyatakan



Nurhayani

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, kesehatan, serta kekuatan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “*Evaluasi Program Perpustakaan Keliling Pendekatan SERVQUAL di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Singkil*”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan (S1) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan tercapai tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor dan seluruh jajaran pimpinan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Bapak Mukhtaruddin, M.LIS selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan, dan Bapak Mulkan Safri, M.IP selaku Sekretaris, serta jajaran Staf Prodi Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
4. Ibu Nurrahmi, S.Pd.I, M.Pd selaku Pembimbing Pertama dan Ibu Cut Putroe Yuliana, M.IP selaku Pembimbing Kedua yang telah sabar dalam membimbing, meluangkan waktunya, merelakan tenaga dan pikiran serta turut memberi perhatian dalam memberikan pendampingan selama proses penelitian skripsi ini,
5. Bapak Drs. Syukrimar, M.LIS selaku Penasehat Akademik,

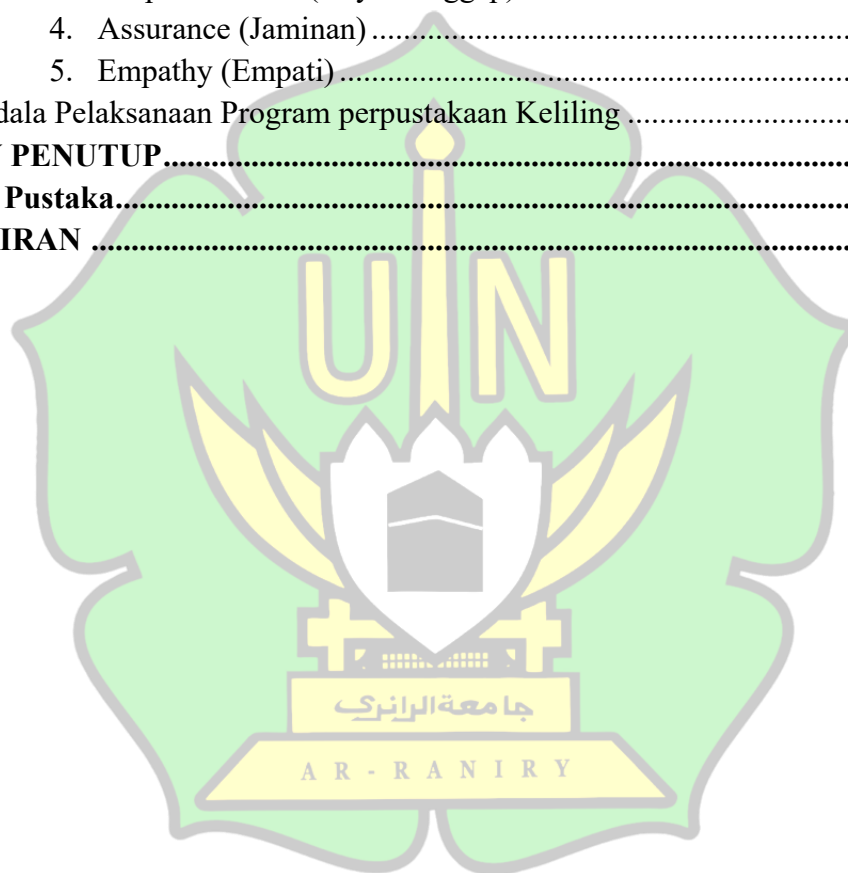
6. Bapak ibu dosen Fakultas Adab dan Humaniora yang telah membekali kami dengan ilmu yang bermanfaat mulai dari awal semester hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan urusan perkuliahan ini dengan baik,
7. Kepala Perpustakaan dinas kearsipn Kabupaten Aceh singkil yaitu bapak Ali Hasmi, S.E, M.Si pustakawan Hasni Amilah manik S.Pt, yang telah bersedia malungkan waktunya memberikan informasi dan data yang akurat terkait penelitian yang penulis lakukan
8. Kepada kedua orang tuaku tercinta yang telah menjadi sumber kekuatan, semangat, dan doa dalam setiap langkahku. Terima kasih atas kasih sayang yang tiada henti, dukungan moral dan materiil, serta kesabaran dalam mendampingi proses panjang penyusunan skripsi ini. Segala pencapaian ini tidak akan terwujud tanpa restu dan doa kalian yang tulus. Semoga karya ini menjadi salah satu wujud bakti dan kebanggaanku kepada Ayah dan Ibu.
9. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.
10. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, atas ketekunan dan kemampuan untuk tetap bertahan, menghadapi segala tantangan, dan menyelesaikan tanggung jawab akademik ini hingga tuntas.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	11
A. Kajian Pustaka.....	11
B. Evaluasi Program	12
C. Pendekatan Deskriptif dalam Evaluasi.....	20
D. Model Evaluasi SERVQUAL	14
E. Perpustakaan Keliling	18
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Rancangan Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Subjek dan Objek Penelitian	
1. Subjek	31
2. Objek	32
D. Teknik Pengumpulan Data	33
1. Observasi	33
2. Studi Dokumentasi	34
3. Wawancara.....	34
E. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
1. Profil Perpustakaan	37
2. Visi dan Misi.....	37
3. Struktur Organisasi	38
4. Program Perpustakaan Keliling.....	38

a. Wilayah Jangkauan Layanan.....	39
b. Penurunan Frekuensi Layanan	39
c. Armada dan Koleksi.....	39
d. Sumber Daya Pelaksana.....	39
e. Manfaat Program.....	39
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	40
a) Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Berdasarkan Model SERVQUAL	40
1. Tangibles (Bukti Fisik)	40
2. Reliability (Keandalan)	42
3. Responsiveness (Daya Tanggap)	44
4. Assurance (Jaminan)	46
5. Empathy (Empati)	47
b) Kendala Pelaksanaan Program perpustakaan Keliling	49
BAB V PENUTUP.....	52
Daftar Pustaka.....	23
LAMPIRAN	56



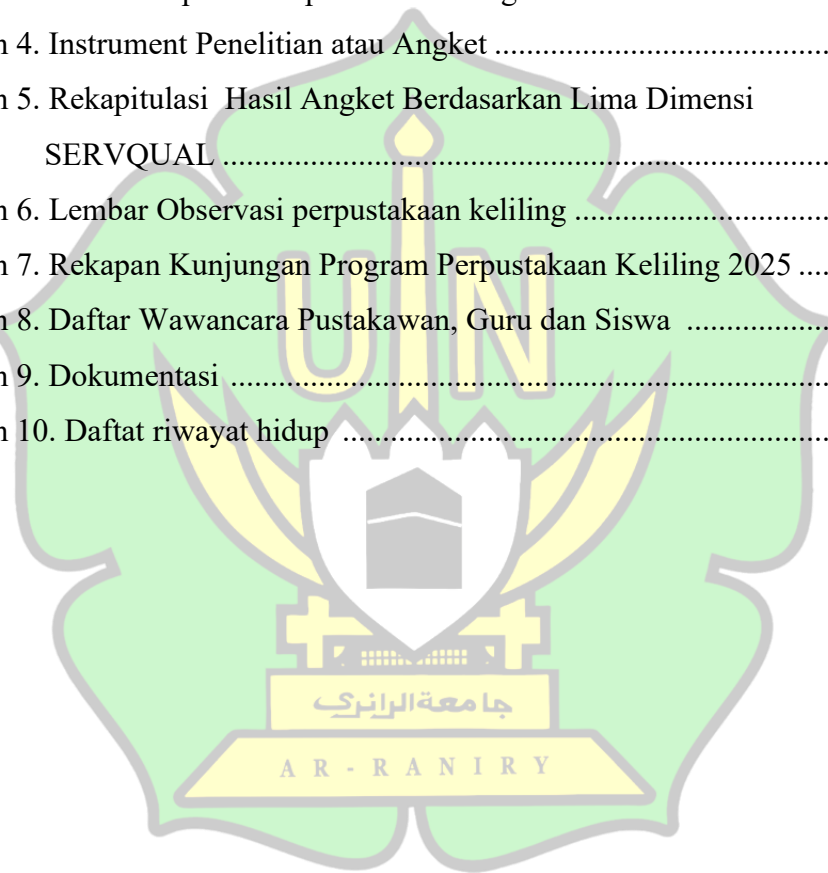
DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Angket Dimensi Tangibles (Bukti Fisik).....	42
Tabel 4.2 Hasil Angket Dimensi Reliability (Keandalan)	44
Tabel 4.3 Hasil Angket Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	46
Tabel 4.4 Hasil Angket Dimensi Assurance (Jaminan)	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry	62
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry	63
Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Singkil	64
Lampiran 4. Instrument Penelitian atau Angket	62
Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Angket Berdasarkan Lima Dimensi SERVQUAL	65
Lampiran 6. Lembar Observasi perpustakaan keliling	66
Lampiran 7. Rekapitan Kunjungan Program Perpustakaan Keliling 2025	69
Lamipran 8. Daftar Wawancara Pustakawan, Guru dan Siswa	70
Lampiran 9. Dokumentasi	71
Lampiran 10. Daftat riwayat hidup	73



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Evaluasi Program Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Singkil”. Penelitian ini mengkaji bagaimana pelaksanaan dan kendala program perpustakaan keliling di Kabupaten Aceh Singkil. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan angket. Penelitian dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Singkil, dengan subjek penelitian yaitu pustakawan, guru, dan siswa sekolah dasar penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perpustakaan keliling sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat kekurangan. Dari sisi bukti fisik, mobil dan koleksi buku sudah tersedia tetapi kurang diperbarui. Secara keandalan, layanan dinilai cukup konsisten meskipun terkendala cuaca dan kondisi jalan. Daya tanggap petugas cukup baik dalam melayani siswa dan guru. Petugas juga memberikan jaminan dan empati melalui pendekatan yang ramah serta menyediakan buku sesuai usia anak. Kendala utama program adalah keterbatasan armada, koleksi yang kurang variatif, serta belum meratanya jadwal layanan. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan sarana, koleksi buku, dan dukungan dari berbagai pihak untuk keberlanjutan program.

Kata kunci: *Evaluasi program, Perpustakaan keliling, layanan perpustakaan, SERVQUAL, Aceh Singkil*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan institusi penting dalam penyediaan akses informasi dan ilmu pengetahuan bagi masyarakat. Keberadaannya tidak hanya berfungsi sebagai pusat penyimpanan dan penyebaran informasi, melainkan juga sebagai sarana pendidikan sepanjang hayat yang mendukung perkembangan budaya literasi. Di era globalisasi yang menekankan pentingnya penguasaan informasi, perpustakaan hadir sebagai pilar utama dalam mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh layanan informasi secara adil dan merata.¹ Dengan adanya perpustakaan diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk gemar membaca sehingga masyarakat dapat menyerap berbagai informasi yang terdapat dalam bahan bacaannya dan pada gilirannya dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kesejahteraan masyarakat.

Namun upaya untuk menghadirkan layanan perpustakaan hingga ke pelosok desa belum sepenuhnya dapat terwujud. Hal ini dikarenakan keterbatasan dana, jumlah staf pengelola, serta kendala sarana dan prasarana lainnya.² Sebagai langkah untuk mengatasi keterbatasan tersebut, pemerintah kemudian menghadirkan program perpustakaan keliling. Kehadiran layanan ini bukan hanya menjadi solusi atas hambatan akses informasi, tetapi juga mempertegas peran strategis perpustakaan dalam mendukung literasi masyarakat, khususnya pelajar di daerah pedesaan.³

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

² Yun Putra Ayu, "Strategi Pengembangan Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat," *Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan* 3, no. 2 (2023): 65.

³ Alviansyah, "Meningkatkan Minat Baca Anak Melalui Kegiatan Perpustakaan Keliling di Taman Bacaan Masyarakat," *Nusantara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 2 (2023): 185–195.

Layanan perpustakaan keliling berperan sebagai perpanjangan tangan dari perpustakaan umum dengan sistem jemput bola. Artinya, pustakawan mendatangi langsung masyarakat, sekolah, dan pusat-pusat kegiatan dengan membawa kebutuhan informasi sesuai permintaan. Jadwal kunjungan disusun berdasarkan kesepakatan antara pihak penyelenggara dengan masyarakat penerima layanan. Salah satu tujuan utama dari layanan ini adalah mendekatkan masyarakat dengan informasi serta memperkenalkan layanan perpustakaan kepada mereka yang berada jauh dari pusat kota.⁴

Selain itu, Dalam praktiknya, layanan perpustakaan keliling juga dimaksudkan untuk menumbuhkan minat baca, memberikan kemudahan akses informasi, serta menjadi sarana sosialisasi literasi. Masyarakat yang berada di daerah pinggiran dapat membaca bahan pustaka yang disediakan tanpa harus datang ke perpustakaan tetap di kota.⁵ Strategi pelaksanaan yang umum dilakukan adalah menjalin kolaborasi dengan sekolah, lembaga masyarakat, dan pemerintah setempat agar kebutuhan informasi masyarakat dapat dipahami dengan baik dan jadwal layanan diatur lebih efisien.

Untuk lebih memahami efektivitas layanan perpustakaan keliling, penting untuk melakukan evaluasi secara menyeluruh. Menurut Scriven, evaluasi harus dilakukan tidak hanya untuk mengukur hasil akhir, tetapi juga untuk memberikan umpan balik yang berguna selama proses pelaksanaan program.⁶ Patton menekankan pentingnya pendekatan berbasis penggunaan dalam evaluasi, di mana hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan program agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.⁷ Pentingnya melakukan evaluasi bagi sebuah lembaga dalam sebuah program diantaranya yaitu untuk mengetahui apakah tujuan dari program tersebut sudah tercapai atau terpenuhi dengan baik dan juga untuk memperbaiki sekaligus mengarahkan pelaksanaan program untuk kedepannya.

⁴ Alviansyah, (2023). Meningkatkan Minat Baca Anak Melalui Kegiatan Perpustakaan Keliling Di Taman Bacaan Masyarakat. *Nusantara Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 185- 195

⁵ Hendry Andry, "Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru", *jurnal Ilmu Administrasi Publik* Vol. 8, No. 2 (2022)

⁶ Scriven, "Logika Evaluasi American" *Journal Of Evaluasi*, 40(3), 357-372.

⁷ Michael Quinn Patton, *Evaluasi Berfokus Pemanfaatan*, ed. 5 (Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2020), 16–18.

Dalam konteks perpustakaan keliling, evaluasi dapat mencakup efektivitas dalam meningkatkan literasi informasi, keterlibatan masyarakat, serta keberlanjutan program.

Dalam penelitian ini, proses evaluasi diarahkan untuk menilai bagaimana pelaksanaan layanan Perpustakaan Keliling yang dijalankan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Singkil. Penilaian ini dilakukan berdasarkan standar mutu layanan yang mencakup beberapa aspek penting, seperti sejauh mana layanan tersebut dapat dijangkau oleh masyarakat, kualitas koleksi bacaan yang disediakan, kualitas interaksi antara pustakawan dan pengguna, serta kenyamanan dalam proses akses terhadap bahan bacaan. Untuk menggambarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan secara objektif dan rinci, digunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menyusun gambaran nyata mengenai pelaksanaan program berdasarkan pengalaman langsung dari para pengguna layanan maupun pihak penyelenggara.⁸ Sebagai pelengkap dari pendekatan tersebut, penelitian ini juga menerapkan model SERVQUAL (Service Quality), Model ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan keliling secara menyeluruh melalui lima dimensi utama, yakni bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi ini mencerminkan berbagai aspek penting dalam interaksi layanan, mulai dari kondisi kendaraan dan penyajian koleksi buku, ketepatan dan konsistensi pelayanan di lapangan, hingga kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna secara cepat dan tepat.⁹

Dengan mengumpulkan umpan balik dari berbagai pihak, evaluasi dapat menghasilkan rekomendasi yang lebih relevan dan bermanfaat untuk pengembangan program di masa mendatang. Pemilihan model evaluasi disesuaikan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini bertujuan menilai program perpustakaan keliling (Pusling) untuk memberikan gambaran bagi pengambilan keputusan terkait

⁸ Erlina Nur Azizah dan Nida Handayani, "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah di Kota Depok," *WISSEN: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 3, no. 1 (2023)

⁹ Adham Mohammad Karim dan Ika Krismayani, "Evaluasi Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan STIKES St. Elisabeth Semarang Berdasarkan Metode SERVQUAL," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* (Universitas Diponegoro, 2024)

pelaksanaan program. Penulis memilih model evaluasi deskriptif yang komprehensif, mengandalkan observasi dan wawancara untuk menggambarkan pengalaman pengguna dan efektivitas layanan Pusling di Aceh Singkil. Yuliana & Rahmawati menjelaskan bahwa pendekatan deskriptif sangat efektif dalam menggambarkan fenomena sosial yang kompleks. Evaluasi deskriptif ini bertujuan untuk memberikan deskripsi yang komprehensif tentang program, termasuk bagaimana program tersebut beroperasi, siapa saja yang terlibat, dan bagaimana mereka berinteraksi.¹⁰ Jadi Evaluasi program perpustakaan keliling bukan hanya sekadar alat untuk mengukur hasil, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dalam wawancara dengan salah satu pustakawan bernama Ibu Hasni Amilah Manik, terungkap bahwa meskipun hanya ada satu kendaraan Pusling, mereka berusaha semaksimal mungkin untuk menjangkau seluruh sekolah termasuk sekolah dasar. Jadwal kunjungan Pusling memang tidak tetap, karena mereka berusaha untuk mengunjungi semua sekolah, termasuk yang berada di daerah terpencil. Pada bulan November 2024, Ibu Hasni menjelaskan bahwa saat ini kunjungan Perpustakaan Keliling (Pusling) difokuskan dari Gunung Meriah menuju sebelah selatan Kecamatan Singkil. Bulan berikutnya, mereka akan melanjutkan kunjungan ke arah sebelah barat. Semua sekolah akan dikunjungi, sehingga lebih banyak anak-anak dapat merasakan manfaat dari program ini dan meningkatkan tingkat literasi di daerah tersebut. Biasanya, kunjungan dilakukan di pagi hari, tergantung pada kondisi jalan yang harus dilalui. Meskipun ada tantangan, semangat para pustakawan untuk membawa ilmu dan pengetahuan kepada anak-anak tidak pernah pudar. Pusling membawa ratusan koleksi buku yang beragam, diantaranya Buku fiksi, buku non fiksi, buku anak, majalah dan koran, alat peraga, dan koleksi khusus.

Program pusling lebih berfokus ke sekolah - sekolah dasar dimana perpustakaan keliling di Aceh singkil lebih banyak membawa koleksi yang bergambar seperti cerita dongeng, komik, puisi, dan dan selalu siap dengan buku

¹⁰ Yuliana, Rahmawati,” Pendekatan Deskriptif dalam penelitian sosial: Teori dan praktik, *Jurnal Penelitian Sosial*, 15(2), 123-135.

cadangan untuk memastikan bahwa semua kebutuhan informasi masyarakat termasuk siswa sekolah dasar dapat terpenuhi. Antusiasme dari masyarakat, terutama anak-anak, sangat tinggi, dengan banyak pengunjung yang datang untuk meminjam koleksi. Menurut data dari Dinas Perpustakaan dan Arsip, tingkat literasi di daerah terpencil masih berada di bawah rata-rata nasional, menunjukkan perlunya intervensi melalui program seperti Pusling untuk meningkatkan akses informasi.¹¹

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi secara menyeluruh terhadap pelaksanaan program perpustakaan keliling untuk mengetahui tingkat efektivitas layanan yang telah diberikan. Penilaian ini akan difokuskan pada sejumlah aspek penting yang mencerminkan mutu pelayanan, yaitu meliputi kelengkapan sarana dan fasilitas fisik, ketepatan jadwal dan keandalan pelayanan, ketanggapan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna, jaminan profesionalisme layanan, serta kepedulian terhadap kondisi dan kebutuhan siswa di daerah terpencil. Aspek-aspek tersebut merujuk pada lima dimensi dalam model SERVQUAL, yang mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selain menilai kualitas pelayanan, penelitian ini juga akan menggali sejauh mana program ini mampu mendorong minat baca siswa serta memperluas akses terhadap bahan bacaan yang layak. Di samping itu, akan diidentifikasi pula berbagai hambatan yang muncul dalam pelaksanaan program, seperti keterbatasan kendaraan operasional, koleksi yang kurang bervariasi, serta kendala geografis dan rendahnya keterlibatan dari pihak sekolah atau pemangku kepentingan lainnya.

Dengan latar belakang tersebut, penulis ingin meneliti secara mendalam mengenai evaluasi program Pusling di Aceh Singkil. Judul yang diangkat untuk penelitian ini adalah, **"Evaluasi Program Perpustakaan Keliling Pendekatan SERVQUAL di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Singkil"**

¹¹ Ibu Hasni Amilah Manik, Pustakawan DISPUSIP Kabupaten Aceh Singkil, 17 November 2024.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Program Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Singkil?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program perpustakaan keliling?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengevaluasi pelaksanaan program perpustakaan keliling oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Singkil.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Singkil

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan datang, memberikan referensi dan saran untuk menambah pengetahuan mengenai analisis hambatan dalam pelaksanaan perpustakaan keliling di sekolah-sekolah, khususnya dari perspektif pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Singkil.
- b. Sebagai sumber informasi dan pedoman untuk penelitian-penelitian yang akan datang, khususnya tentang perpustakaan keliling di sekolah-sekolah di Aceh Singkil.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti: Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan dan pengalaman peneliti tentang evaluasi program perpustakaan keliling, sehingga dapat menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama.
- b. Bagi Institusi: Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang relevan bagi Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Singkil dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan keliling, serta menjadi bahan

pertimbangan dalam perencanaan dan pengembangan program yang lebih efektif di masa mendatang.

- c. Bagi Pengguna: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai manfaat dan aksesibilitas perpustakaan keliling di sekolah-sekolah dan komunitas di Aceh Singkil, serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, sehingga masyarakat lebih sadar akan keberadaan dan pentingnya layanan ini.

E. Penjelasan Istilah

a) Evaluasi Program

Evaluasi program adalah suatu upaya untuk menilai apakah sebuah program telah berjalan sesuai rencana, mencapai tujuan yang ditetapkan, dan dilakukan dengan cara yang efektif. Menurut Arikunto dan Jabar, evaluasi program merupakan kegiatan untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu program dengan cara mengukur pencapaian tujuan dan memberikan dasar untuk pengambilan keputusan ke depan.¹² Oleh karena itu, evaluasi dalam penelitian ini diarahkan untuk menilai bagaimana program perpustakaan keliling dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Singkil apakah program tersebut telah memberikan manfaat nyata, menjangkau sasaran, serta berjalan dengan kualitas layanan yang baik.

Untuk memfokuskan analisis terhadap mutu pelayanan, digunakan pula model SERVQUAL sebagai instrumen evaluasi yang menyeluruh. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry digunakan untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna terhadap lima dimensi layanan. Kelima dimensi tersebut adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Masing-masing dimensi mencerminkan elemen penting dalam interaksi layanan, seperti tampilan kendaraan, ketersediaan dan keteraturan jadwal layanan, kesiapan dan keramahan pustakawan, rasa aman yang diberikan kepada pengguna, serta

¹² Arikunto, Suharsimi & Jabar, Cepi Safruddin Abdul. Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoritis Praktis bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

kepedulian terhadap kebutuhan lokal. SERVQUAL tidak hanya mengukur performa layanan, tetapi juga mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pengguna dan layanan yang mereka terima secara nyata.¹³ Dengan pembatasan ini, penelitian dapat menggambarkan secara lebih jelas sejauh mana layanan pusling menjawab kebutuhan siswa sekolah dasar.

b) Perpustakaan keliling

Perpustakaan keliling, atau yang sering disebut mobile library, merupakan salah satu bentuk layanan perpustakaan yang bertujuan untuk menjangkau masyarakat di wilayah-wilayah yang belum memiliki akses terhadap perpustakaan tetap. Layanan ini bersifat mobil dan dilakukan secara berpindah-pindah dari satu lokasi ke lokasi lainnya dengan menggunakan kendaraan khusus yang membawa berbagai koleksi bahan bacaan, seperti buku cerita, majalah anak, komik edukatif, hingga buku pengetahuan ringan.

Menurut Sutarno, perpustakaan keliling adalah layanan yang diberikan secara langsung kepada masyarakat yang belum terjangkau oleh perpustakaan umum atau konvensional. Kehadiran layanan ini dimaksudkan untuk memperluas akses terhadap informasi serta menumbuhkan minat baca, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil dan minim fasilitas literasi.¹⁴ Dalam konteks penelitian ini, perpustakaan keliling dimaksudkan adalah program yang dijalankan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Singkil dengan sasaran utama sekolah dasar, melalui penyediaan koleksi bacaan yang relevan dengan usia anak. Kehadiran layanan ini diharapkan tidak hanya mendistribusikan buku, tetapi juga menjadi sarana intervensi literasi yang strategis dalam mendukung pendidikan dasar di wilayah pedesaan.

¹³ . Parasuraman, Valerie Zeithaml, dan Leonard Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing* 49, no. 4 (1985): 41–50.

¹⁴ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat: Sebuah Pengantar* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm 117.