

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai pusat ilmu pengetahuan, perpustakaan punya peranan penting dalam upaya membantu mencerdaskan generasi bangsa. Perpustakaan termasuk kategori lembaga yang fungsinya mengelola informasi, dengan tiga kegiatan utama yang terdiri dari pengumpulan, pengolahan dan pemberdayaan koleksi dan informasi agar dapat digunakan oleh pengguna yang membutuhkannya. Maka dari itu, suatu perpustakaan akan dikatakan baik apabila memenuhi beberapa kriteria antara lain dikelola sesuai dengan standar pengelolaan perpustakaan, semua sumber informasi yang ada dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka, serta mampu memberikan nilai tambah bagi penggunanya.

Dengan berkembangnya era sekarang ini, semakin banyak pula permintaan-permintaan yang secara tidak langsung dibutuhkan oleh masyarakat. Mengetahui semakin majunya teknologi, masyarakat tentu menginginkan sesuatu yang lebih praktis, efisien, yang dapat menghemat waktu dan tempat, serta yang paling penting adalah ekonomis. Perkembangan perpustakaan sangat perlu dilakukan di dunia pendidikan maupun di masyarakat, karena merupakan sarana dalam mendukung peningkatan ilmu pengetahuan dan proses penyebaran informasi. Dalam beberapa perpustakaan memang masih menggunakan metode lama dalam memberi pelayanan, seperti hanya melakukan sirkulasi peminjaman serta pengembalian yang dimana informasi secara teratur dapat diakses oleh masyarakat sebagai referensi

atau perpustakaan menyediakan akses fisik maupun non fisik dalam gedung ataupun ruangan. Dengan menggunakan alat bantu informasi seperti katalog, indeks, dan abstrak untuk dapat membantu proses pencarian informasi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2007 mengenai Perpustakaan, perpustakaan didefinisikan sebagai lembaga yang mengelola koleksi karya tulis, bahan cetak, dan/atau rekaman dengan cara yang profesional, menggunakan sistem yang tepat untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, plestarian, informasi, dan hiburan bagi para penggunanya. Pustakawan merujuk pada individu, kelompok, atau bagian dari masyarakat yang memanfaatkan layanan perpustakaan. Mempunyai peran sebagai sumber informasi, perpustakaan berusaha meningkatkan kualitas layanan yang mampu menunjang kebutuhan yang semakin kompleks.

Saat ini mulai banyak perpustakaan yang mengembangkan sumber dayanya untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat di era modern. Perkembangan ini terlihat pada berbagai jenis perpustakaan, baik perpustakaan sekolah, perpustakaan universitas, perpustakaan umum, maupun perpustakaan yang dikelola oleh instansi pemerintah, semua ini menunjukkan suatu kemajuan. Perpustakaan menganggap bahwa jika tidak segera mengikuti zaman, perpustakaan akan segera tertinggal jauh dengan instansi-instansi lainnya. Terutama bagi perpustakaan umum yang dinaungi oleh pemerintah yang mempunyai peran khusus dalam membantu mencerdaskan generasi bangsa. Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sudah mulai memunculkan beberapa kemajuan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Segala hal itu salah satunya

disebabkan oleh virus Covid-19 yang memberikan dampak besar pada sistem. Perpustakaan penyebaran virus ini ke berbagai belahan dunia, mendorong pemerintah untuk mengeluarkan kebijakan baru guna menghentikan penularan virus lebih lanjut.

Covid-19 adalah penyakit yang mudah menular, yang disebabkan oleh jenis virus *corona* yang telah memicu wabah di hampir semua bagian dunia. Kasus dari penyakit ini pertama kali terjadi dan menyebar di Wuhan, Tiongkok, pada tahun 2019. Selain itu, virus ini sangat cepat menyebar dan mudah sekali menular. Terutama pada individu dengan komorbiditas atau kondisi dimana seseorang memiliki dua atau lebih penyakit pada saat bersamaan, usia lanjut, sistem kekebalan tubuh lemah, dan obesitas. Tak hanya itu, adanya virus ini juga membuat pemerintah memberlakukan *social distancing* yang berarti masyarakat diharuskan untuk jaga jarak dan wajib menggunakan masker saat terpaksa harus berkegiatan diluar. Pemerintah juga membuat aturan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yang dimana hampir seluruh kegiatan pekerjaan, sekolah, dan lain-lain dilakukan di dalam rumah saja. Karena virus inilah adanya peraturan-peraturan yang mau tidak mau harus dipatuhi membuat masyarakat memiliki keterbatasan dalam berkegiatan.

Perubahan signifikan yang ditimbulkan oleh pandemi Covid-19 terjadi di sejumlah bidang kehidupan, banyak dari beberapa kegiatan mulai menciptakan suatu inovasi untuk tetap membuat keberlanjutan . Mulai dari segi pendidikan, pekerjaan, maupun di pelayanan publik, dalam bidang pendidikan sudah mulai melakukan kegiatannya secara online. Pada kenyataannya kegiatan ini cukup

mempunyai keefektivitasan yang cukup memumpuni dalam membantu keberlangsungan dari suatu kegiatan. Tak terkecuali dibidang pelayanan publik, yang juga diharapkan membuat suatu inovasi yang dapat membantu mempermudah masyarakat dalam memperoleh apa yang dibutuhkan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah organisasi pemerintah yang bertujuan untuk memfasilitasi pembelajaran yang berkelanjutan bagi seluruh warga, tanpa memandang faktor usia, etnis, suku, gender, kepercayaan, atau status sosial ekonomi. Dengan maksud tujuan dari layanan ini untuk memberi suatu kemudahan kepada masyarakat melalui inovasi baru dalam layanan. Pasca munculnya Covid-19, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur mengalami perubahan secara signifikan sebab terpaksa menghentikan operasionalnya untuk membendung penyebaran virus tersebut. Namun, seiring dengan terus berlanjutnya kebutuhan individu akan informasi, perpustakaan harus terus berfungsi sebagai tempat yang dapat menyediakan informasi tersebut.

Sebagai sumber informasi yang dibutuhkan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menjadi pilihan utama masyarakat dalam mencari informasi. Oleh sebab itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tetap mematuhi protokol kesehatan yang berlaku. Setelah melalui proses yang panjang, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur melakukan perubahan sistem pelayanannya, dari yang semula sistem terbuka dimana pengguna dapat memilih buku langsung dari rak yang tersedia menjadi sistem pelayanan tertutup (*online*).

Pelayanan ini dikenal dengan nama layanan perpustakaan *drive-thru* dan diperkenalkan kembali pada Agustus 2020. Layanan ini sebenarnya sudah ada sejak lama, sebelum munculnya pandemi Covid-19, tetapi belum banyak diakses oleh pengguna karena mereka lebih suka mengunjungi langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur untuk meminjam koleksi buku. Awalnya, layanan ini hanya ditujukan untuk proses pengembalian koleksi buku cetak saja. Namun, seiring berkembangnya waktu layanan *drive-thru* mulai digunakan juga untuk transaksi peminjaman koleksi buku cetak. Setelah adanya pandemi ini, layanan *drive-thru* mulai aktif digunakan lagi karena memberi solusi kepada pengguna yang membutuhkan informasi tetapi terhalang dengan adanya kondisi dimana terdapat aturan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Layanan ini memungkinkan pengguna melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian koleksi tanpa harus masuk ke dalam perpustakaan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memberikan inovasi ini agar tetap dapat memberikan pelayanan yang aman bagi masyarakat yang membutuhkan suatu informasi meskipun sedang dalam masa pandemi. Sistem *drive-thru* adalah jenis pelayanan yang diberikan suatu instansi atau usaha yang disediakan untuk masyarakat agar dapat menggunakan suatu produk atau jenis layanan tanpa harus meninggalkan kendaraan. Inovasi layanan *drive-thru* juga merupakan respon kepada perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin menuntut kecepatan dan efisiensi dalam mengakses suatu layanan. Maka dari itu dengan adanya pembaharuan dari pelayanan *drive-thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur diharapkan dapat menjawab kebutuhan akses informasi secara aman, cepat, dan fleksibel.

Banyak perpustakaan hampir di seluruh dunia, termasuk Indonesia, telah menerapkan sejumlah peningkatan layanan untuk menahan penyebaran virus dengan tetap menjaga akses publik. Peningkatan tersebut antara lain berupa layanan *drive-thru* yang meminimalisir kontak fisik dan tetap mematuhi protokol kesehatan serta memungkinkan masyarakat untuk meminjam dan mengembalikan buku tanpa perlu terlebih dahulu masuk ke dalam perpustakaan.

Layanan *drive-thru* perpustakaan telah menjadi cara kreatif untuk menjaga akses masyarakat terhadap sumber informasi agar tetap terbuka selama kendala sosial yang ketat. Layanan ini diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur untuk memfasilitasi peminjaman koleksi secara mandiri tanpa mengharuskan mereka memasuki lokasi perpustakaan secara fisik. Layanan ini diharapkan akan meningkatkan jumlah pinjaman koleksi perpustakaan yang dihimpun, terutama ketika intensitas pandemi mereda dan peraturan mengenai kegiatan pembatasan aktivitas dilonggarkan.

Setelah masa pandemi berangsur menurun layanan *drive-thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur tetap berlangsung seperti biasanya, kegiatan ini terus dilanjutkan karena dinilai menguntungkan dan mempermudah masyarakat. Meskipun demikian, efektivitas layanan ini perlu ditinjau lagi. Penting untuk memahami bagaimana reaksi pengguna terhadap layanan *drive-thru* ini apakah tetap dapat dinilai efektif atau tidak dalam hal peminjaman pada koleksi buku cetak di perpustakaan, meskipun sudah memasuki masa pasca Covid-19. Penelitian mengenai efektivitas layanan apakah dapat membantu perpustakaan yang ingin meningkatkan layanan di masa depan,

sekaligus dapat menyesuaikan pada kebutuhan pasca pandemi yang memprioritaskan keamanan, kenyamanan, dan aksesibilitas sebagai komponen penting dari layanan publik. Lebih lanjut, penelitian ini juga penting mengingat peran perpustakaan yang semakin krusial di era digital, di mana layanan fisik harus tetap relevan di tengah perkembangan teknologi informasi. Evaluasi terhadap layanan *drive-thru* tidak hanya akan menilai keberhasilan layanan tersebut, tetapi juga memberikan wawasan mengenai kecenderungan perilaku pengguna pasca-pandemi, dimana ada pergeseran kebutuhan dan harapan terhadap akses informasi. Keefektifitasan dalam mendukung masyarakat untuk mendapatkan informasi yang diperlukan memang merupakan aspek penting dalam menilai efisiensi suatu layanan. Melalui cara ini terlihat jelas bagi masyarakat bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur berkomitmen untuk meningkatkan mutu layanan untuk memenuhi kebutuhan yang terus berkembang dan berubah, serta dapat berperan sebagai pusat informasi yang lebih dinamis dan relevan.

Maka dari itu, diharapkan penelitian ini mampu memberi pengaruh untuk pengembangan layanan perpustakaan yang inovatif, khususnya dalam mengevaluasi efektivitas layanan non tatap muka seperti *drive-thru*. Di samping itu, penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan untuk memperbaiki mutu layanan informasi publik di waktu yang akan datang. Berdasarkan dari pertimbangan tersebut penulis tertarik untuk meneliti bagaimana keefektifitasan layanan *drive-thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur terhadap kepuasan pengguna dalam menerima pelayanan peminjaman koleksi buku cetak pada masa pasca Covid-19. Karena itu penulis pun membuat judul ini sebagai acuan dalam penelitian

“Efektivitas Layanan *Drive-thru* Pada Peminjaman Koleksi Buku Cetak Pasca Covid-19 Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah pada penelitian supaya lebih tertata dan terorganisir, maka penulis akan menulis rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan :

Bagaimana tingkat efektivitas layanan *drive-thru* terhadap peminjaman koleksi buku cetak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur pasca Covid-19?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

- a. Untuk mengetahui bagaimana tingkat efektivitas layanan *drive-thru* terhadap peminjaman koleksi buku cetak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur pasca Covid-19.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Akademis

Untuk pengembangan ilmu pengetahuan mengenai perkembangan inovasi yang diberikan publik, khususnya pada perpustakaan umum. Untuk mengetahui respon masyarakat di era digital pada inovasi layanan yang diberikan, khususnya bagi pengguna yang memanfaatkan layanan *drive-thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Untuk mengetahui efektivitas dari penggunaan layanan *drive-thru* untuk meningkatkan interaksi antara perpustakaan dan pengguna. Hal ini bertujuan agar para pembaca yang membutuhkan ilmu akademis dapat memperolehnya dari

penelitian ini.

2. Praktis

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberi saran atau masukan bagi pembaca, organisasi, instansi, atau para pekerja dalam meningkatkan suatu layanan agar menjadi lebih efektif dan efisien, khususnya bagi pengguna yang menggunakan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

3. Bagi Peneliti

Untuk dijadikan sebagai pengembangan ilmu perpustakaan yang sedang peneliti tempuh serta sebagai suatu acuan yang dapat digunakan oleh peneliti jika ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait topik ini.

1.5 LANDASAN TEORI

1.5.1 Efektivitas

Menurut Rosalina (2012) menyatakan bahwa efektif atau yang biasa dalam bahasa Inggris disebut *effective* mengacu pada keberhasilan atau kinerja yang telah dilaksanakan secara baik. Dalam kamus ilmiah, efektivitas diartikan sebagai ketepatan penerapan dan hasil yang mendukung tujuan yang telah ditentukan. Efektivitas merupakan elemen mendasar dalam mencapai tujuan yang ditentukan setiap program, organisasi atau kegiatan. Sebuah kegiatan dianggap efektif jika sasaran atau tujuan yang telah ditentukan bisa dicapai sesuai dengan kesepakatan yang dibuat sebelumnya.

Menurut Asiah (2016) efektivitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu tujuan telah berhasil dicapai. Suatu upaya dapat disebut efektif apabila upaya tersebut dapat mencapai tujuannya dengan baik. Efektivitas dapat memberikan

indikasi berhasil atau tidaknya suatu kegiatan. Semakin besar kesamaan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan yang telah ditentukan, semakin tinggi tingkat efektivitasnya. Di sisi lain, efektivitas dapat dianggap rendah apabila hasil yang dicapai jauh dari sasaran.

Menurut Hamid (2019) efektivitas merupakan suatu penilaian tingkat upaya dari suatu usaha tertentu atau dampak atau berhasil tidaknya seseorang, kelompok, atau instansi dalam mencapai harapan yang diinginkan. Konsep efektivitas biasanya digunakan untuk memberi evaluasi dari jalannya suatu kegiatan, konsep ini adalah salah satu dari aspek untuk memberi petunjuk bagaimana cara kerja atau bagaimana hal yang perlu dilakukan atau dirubah terhadap bentuk atau manajemen dari suatu kegiatan.

Menilai seberapa efektif suatu kegiatan bukanlah yang sederhana, karena suatu kegiatan dilaksanakan untuk meraih hasil yang diinginkan dapat tercapai dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia, baik dilihat dari sisi masukan maupun sisi keluaran. Kegiatan dapat dinilai efisien jika dilaksanakan dengan cara yang benar berdasarkan ketentuan yang ada, dan dianggap efektif jika dijalankan dengan baik seta dapat menghasilkan suatu manfaat. Kriteria atau ukuran untuk menilai kinerja ini meliputi apakah suatu kegiatan termasuk dalam kategori efektif atau tidak, seperti :

1. Kejelasan mengenai sasaran yang ingin diraih mengindikasikan bahwa individu yang menjalankan tugas mampu mencapai target yang sudah ditentukan, sehingga sasaran tersebut dapat terwujud.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, yang berarti strategi adalah jalan yang

diambil dalam melaksanakan berbagai usaha untuk meraih target yang sudah ditentukan agar tidak melenceng dari tujuan awal.

3. Prosedur menganalisis dan merumuskan kebijakan yang efektif sangat berkaitan dengan sasaran yang ingin dicapai serta strategi yang direncanakan. Dalam hal ini peran kebijakan dalam menentukan arah tujuan dan pelaksanaan kegiatan tersebut menjadi sangat penting.
4. Perencanaan yang teliti adalah keterampilan dalam menyusun langkah-langkah serta membuat pilihan yang harus diambil baik pada saat ini maupun di masa kedepannya.
5. Membuat rencana yang sesuai berarti bahwa setiap strategi yang baik harus diuraikan dalam program pelaksanaan yang efektif. Apabila program tersebut tidak benar, maka orang yang menjalankan aktivitas tersebut mungkin tidak memiliki acuan atau panduan yang jelas dalam melaksanakan tanggung jawabnya.
6. Ketersediaan alat dan fasilitas untuk menjalankan tugas serta kemampuan bekerja dengan efektif didukung oleh fasilitas yang tersedia dan disediakan.
7. Pelaksanaan yang baik dan optimal sangatlah penting. Jika sebuah program tidak dijalankan dengan baik dan efisien, maka akan semakin berat untuk mencapai sasaran yang diinginkan. Oleh karena itu, pelaksanaan program yang tepat akan membantu mendekatkan pencapaian pada tujuan yang telah ditentukan.
8. Adanya sistem pengawasan dan pengendalian, artinya akan ada suatu aturan yang bertujuan untuk mengajari atau mendidik. Karena sifat manusia tidak

sempurna, maka dengan adanya sistem ini diharapkan mampu memberi efektivitas dalam kegiatan.

Dalam pengukuran kriteria efektivitas mencakup: hasil kerja, kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan, tingkat kepuasan kerja, potensi keuntungan, dan pemcairan sumber daya. Pada penjelasan dari Steers (1999) pengukuran efektivitas dapat dilihat dari :

1. Tercapainya tujuan dari seluruh usaha pencapaian, semua hal tersebut dapat dipandang sebagai sebuah proses. Sebelum berjalan ke tujuan akhir, banyak proses tahapan pada setiap bagiannya atau pada periode waktunya.
2. Integrasi, berarti mengukur kemampuan yang dimiliki untuk menciptakan adanya sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi antar sesama.
3. Adaptasi, kemampuan yang harus dimiliki untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Menurut Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa metode servqual adalah sebuah cara untuk menilai kualitas layanan dengan membandingkan harapan atau keinginan pelanggan terhadap suatu layanan. Metode servqual ini juga bisa dipakai untuk mengukur selisih yang muncul antara ekspektasi pelanggan dan kondisi yang sebenarnya. Terdapat asumsi dalam metode servqual yang menyatakan bahwa pelanggan akan merasa puas ketika layanan yang diterima melebihi harapan yang diinginkan. Kemampuan layanan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan kepuasan pengguna adalah dua faktor yang menentukan efektivitas layanan. Metode servqual memiliki lima dimensi utama :

1. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan layanan agar dapat memberikan

apa yang dijanjikan secara konsisten dan tepat. Kemampuan ini dapat diukur dari bagaimana pelayanan yang diberikan mulai dari ketepatan waktu dalam pengambilan peminjaman koleksi buku cetak sampai bagaimana petugas memberikan layanan dengan benar dari awal.

2. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kecepatan dan kesediaan petugas untuk membantu pengguna. Kemampuan ini dapat diukur dari kesiapan petugas dalam membantu serta memberikan layanan dengan cepat kepada pengguna.
3. Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kepercayaan yang diberikan oleh petugas. Kemampuan ini dapat dilihat dari bagaimana petugas memiliki pengetahuan dalam koleksi bahan pustaka untuk membantu menjawab kesulitan dari pengguna. Serta bagaimana membuat pengguna merasa aman dalam melakukan peminjaman.
4. Empati (*empathy*) yaitu kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Kemampuan petugas dalam mengerti dan memahami setiap kesulitan yang dialami pengguna saat peminjaman serta kepedulian petugas terhadap pengguna.
5. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu keadaan dan kondisi fasilitas baik fisik, peralatan, sarana dan prasarana. Dinilai dari bagaimana kerapian dan kesopanan petugas dalam memberi layanan, serta bagaimana tampilan desain dalam mendukung layanan perpustakaan.

Efektivitas perpustakaan dapat diukur berdasarkan kemudahan, kenyamanan, dan seberapa baik layanan tersebut melayani pengguna. Untuk layanan *drive-thru* efektivitas diukur dari kecepatan layanan, kemudahan akses ke

koleksi tanpa harus masuk ke gedung perpustakaan, dan kepuasan pelanggan.

Menurut Setiawan (2024) terdapat 5 dimensi metode servqual diantaranya sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*) : Indikator ini berhubungan dengan sejauh mana perusahaan mampu menyediakan layanan yang tepat dan sesuai dari awal, tanpa melakukan kesalahan serta dapat memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*) : Indikator Daya Tanggap merujuk pada niat serta kapasitas pegawai untuk memberi bantuan kepada pelanggan serta menanggapi setiap harapan pelanggan, serta dengan segera memberi tahu mereka mengenai jadwal pengiriman layanan yang akan dilakukan.
3. Jaminan (*assurance*) : Indikator ini meliputi perilaku pegawai yang dapat memperkuat kepercayaan konsumen terhadap perusahaan serta kemampuan perusahaan untuk memberikan rasa aman bagi pelanggan. Jaminan ini juga termasuk sikap yang ramah serta penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah dari pelanggan.
4. Empati (*empathy*) : Indikator ini menunjukkan seberapa baik perusahaan mengenali tantangan yang dihadapi pelanggan serta tindakan yang diambil untuk memenuhi kebutuhan mereka, termasuk perhatian secara pribadi dan waktu layanan yang sesuai.
5. Bukti Fisik (*tangibles*) : Indikator ini berhubungan dengan daya Tarik infrastruktur fisik, alat dan bahan yang dimiliki perusahaan, serta penampilan dari karyawan.

Menurut Ding (2014) dalam hal efektivitas, terdapat 2 faktor utama yang harus diperhatikan yaitu sasaran yang ingin diraih dan metode yang diterapkan untuk mencapainya. Proses untuk meraih sasaran harus dilakukan dengan tepat dan sesuai dengan aturan yang ada, sehingga setiap tahap kegiatan harus mengikuti tata cara yang telah ditetapkan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Pada dasarnya efektivitas dapat dilihat dari kualitas dan kepuasan yang dirasakan pengguna yang memanfaatkan layanan. Selain menggunakan pengukuran dengan metode servqual, pengukuran kualitas dan kepuasan juga dapat diukur dengan metode libqual. Menurut Pandapotan (2024) model libqual yang diperkenalkan mengungkapkan bahwa evaluasi terhadap mutu layanan perpustakaan dapat dilakukan dengan mempertimbangkan tiga aspek utama : *Affect of Service, Information Control, dan Library as Place*. Aspek-aspek ini berperan sebagai tolak ukur untuk mengukur kepuasan pengguna serta efektivitas layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

Menurut Nurvia & Angraini (2016) Libqual adalah serangkaian teknik yang diterapkan perpustakaan untuk mengumpulkan, memahami, dan merespon pandangan pengunjung tentang mutu layanan yang disediakan. Tujuan dari libqual adalah untuk mendengarkan keinginan pengguna, menentukan elemen-elemen yang dianggap penting oleh mereka, dan menilai bagaimana pengalaman mereka tentang kemampuan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang diharapkan. Metode libqual adalah perbaikan dari servqual dan digunakan untuk mengukur kepuasan layanan perpustakaan. Terdapat 3 dimensi dalam metode libqual, yaitu :

1. *Affect of Service* : Keterkaitan antara pemakai dan interaksi dengan petugas serta bantuan dan kemampuan yang dimiliki oleh petugas.
2. *Information Control* : Mendapatkan data yang diperlukan (pencarian data) dalam bentuk yang diinginkan, tersedianya koleksi yang relevan (media data), kualitas koleksi yang ada, variasi bahan koleksi, aksesibilitas untuk menemukan koleksi yang dicari, proses penelusuran yang sederhana, tidak ada rintangan dalam mengakses informasi saat dibutuhkan, alat yang siap pakai, serta kenyamanan dan keyakinan.
3. *Library as Place* : Kemampuan untuk secara fisik menggambarkan dan menunjukkan sesuatu, serta bagaimana pengguna perpustakaan memanfaatkan ruang itu untuk pembelajaran bersama dan sebagai tempat yang memberikan inspirasi. Elemen ini juga meliputi penampilan fisik, alat, petugas, dan materi tertulis.

Pada penelitian ini teori yang tepat untuk diterapkan adalah metode servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman. Walaupun metode libqual juga dapat digunakan untuk menilai kualitas dan kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan, penggunaan metode servqual lebih sesuai dalam konteks Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang merupakan sebuah lembaga pemerintah yang melayani masyarakat secara luas dalam menyediakan layanan publik, maka metode servqual sangat tepat untuk digunakan dalam penelitian ini.

1.5.2 Layanan Perpustakaan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang tidak berwujud namun dapat dimanfaatkan dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau

permintaan untuk mencapai kepuasan yang diinginkan. Perpustakaan telah lama menjadi tempat masyarakat dapat mengakses informasi dan sumber daya pengetahuan. Perpustakaan perlu terus melakukan inovasi agar dapat menawarkan layanan yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan masyarakat yang kini sudah mulai beralih pada era digital. Menurut Sutedjo et al. (2014) layanan atau jasa merupakan salah satu unsur yang tak terpisahkan dari perpustakaan yaitu meskipun tempat ini memiliki koleksi serta fasilitas yang baik, namun semua itu akan sia-sia jika perpustakaan tidak memberikan layanan yang memuaskan bagi penggunanya. Layanan dasar yang harus ada di setiap perpustakaan setidaknya mencakup proses peminjaman dan pengembalian buku.

Layanan ini memiliki maksud untuk mendukung seseorang dalam mempersiapkan atau mengatur segala sesuatu yang sedang dibutuhkan. Perpustakaan juga menyediakan layanan yang bertujuan membantu pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Layanan di perpustakaan ini mengacu pada penggunaan sumber daya yang tersedia bagi pengguna perpustakaan untuk memberi bantuan dalam pengambilan informasi. Menurut Ghina (2015) pelayanan perpustakaan memiliki beberapa elemen yang terkait dengan mutu. Tingkat penghargaan pengguna terhadap layanan ini sejatinya tergantung pada kualitas yang disediakan oleh perpustakaan. Pelayanan perpustakaan adalah bagian penting dari keseluruhan sistem perpustakaan yang berfungsi untuk mempermudah pengguna dan menjadi ukuran dalam mengevaluasi kelebihan serta kekurangan sebuah perpustakaan. Menurut Iswanto et al. (2019) Pada layanan perpustakaan terdapat 3 sistem layanan perpustakaan. Pada sistem layanan ini,

pemustaka akan dibantu oleh pustakawan atau staff terkait dalam mencari informasi yang diperlukan. Sistem penyediaan layanan ini terdiri dari layanan terbuka, layanan tertutup, dan layanan campuran.

1. Layanan Terbuka (*open acces*)

Layanan terbuka pada perpustakaan adalah layanan yang memberikan kebebasan pada pengguna untuk memilih dan mencari bahas pustaka yang sedang dibutuhkan. Dengan layanan terbuka ini pemustaka dapat dengan lebih leluasa dalam mengembangkan minat dan mengeksplor koleksi pustaka yang sesuai dengan minat dan kebutuhan. Disamping itu, ada beberapa hal yang menjadi kelemahan pada layanan ini yaitu susunan buku dapat berubah tidak rapi dan risiko kehilangan menjadi lebih besar.

2. Layanan Tertutup (*close access*)

Berbanding terbalik dengan layanan terbuka (*open access*), layanan tertutup tidak memberikan keleluasaan pada pengguna dalam mencari sumber informasi. Pengguna tidak perlu bingung dalam mencari bahan pustaka, bahan pustaka akan tetap tertata dengan rapi untuk memberi kemungkinan terkecil jika ada kehilangan atau kerusakan pada bahan pustaka, serta lebih efisien waktu bagi pengguna. Layanan ini biasa digunakan pada koleksi bahan pustaka yang koleksinya masih terbatas, untuk koleksi bahan pustaka non cetak seperti koleksi audio visual, atau koleksi bahan pusaka yang rentan rusak seperti arsip-arsip dan naskah kuno. Namun, meski begitu kekuarangan dari layanan ini adalah pengguna tidak bebas dalam melihat koleksi lainnya yang memungkinkan menjadi

alternatif dan memungkinkan adanya kesalahpahaman yang terjadi antara pengguna dan pustakawan dalam proses pencarian bahan pustaka.

3. Layanan Campuran

Pada layanan ini perpustakaan memiliki sistem layanan terbuka dan layanan tertutup. Terdapat beberapa layanan yang masih bisa diakses untuk pengguna secara mandiri, namun ada beberapa layanan yang terbatas dalam penggunaannya. Untuk penggunaan layanan tertutup untuk pengguna biasanya untuk koleksi skripsi, thesis, dan referensi. Oleh karena itu, penggunaan layanan campuran umumnya diterapkan pada perpustakaan universitas, perpustakaan sekolah, atau perpustakaan yang memiliki ruang baca yang terbatas.

Secara umum terdapat jenis pelayanan yang ada di perpustakaan, masing-masing dari jenis tersebut memiliki peran penting dalam keberlangsungan dari perpustakaan. berikut jenis-jenis layanan perpustakaan.

1. Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan adalah salah satu aktivitas yang dilakukan di perpustakaan dan berkaitan secara langsung dengan para penggunanya. F.Rahayuningsih (2007) menyatakan bahwa layanan sirkulasi berkaitan dengan pelayanan yang menyangkut peminjaman, perpanjangan, dan pengembalian koleksi di perpustakaan. Akan tetapi, layanan peminjaman di perpustakaan tidak hanya mencakup proses peminjaman dan pengembalian, layanan ini juga meliputi tanggung jawab yang lebih luas seperti memantau jumlah pengunjung dan peminjam koleksi, menagih pengembalian koleksi dari

pengguna, serta menyediakan kartu keanggotaan untuk pengguna. Biasanya, perpustakaan memiliki sistem tertentu dalam membantu proses layanan sirkulasi ini berjalan dengan baik.

2. Pelayanan Referensi

Kata referensi sebenarnya merujuk pada kata *refer* "Menunjuk. Yang berarti referensi pada perpustakaan adalah menunjuk kepada suatu koleksi yang ditunjuk atau yang dibutuhkan oleh pemustaka. Menurut Mardiyanto & Syafrizal (2021) layanan referensi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang ada untuk membantu pengguna dalam menemukan suatu informasi, kegiatan dari layanan referensi dapat membantu pengguna dengan cara menerima pertanyaan-pertanyaan dari pengguna kemudian memberi jawaban dengan menggunakan koleksi referensi, memberi bantuan untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan, serta memberi bimbingan kepada pengguna tentang pemakaian bahan pustaka koleksi referensi. Layanan referensi merupakan layanan yang ada di perpustakaan untuk koleksi tertentu seperti kamus, ensiklopedi, direktori, dan buku tahunan. Untuk itu biasanya koleksi referensi hanya dapat dibaca ditempat dan tidak diperkenankan dipinjam bawa pulang.

3. Pelayanan Ruang Baca

Layanan Ruang baca dalam perpustakaan adalah layanan yang disediakan oleh perpustakaan guna memberi fasilitas kepada pengguna yang meminjam koleksi bahan pustaka namun tidak dipinjam untuk dibawa pulang. Dengan memberi layanan ini tentu perpustakaan akan memberikan

fasilitas-fasilitas pendukung lainnya seperti adanya meja, kursi, pendingin ruangan, kabel listrik, serta koneksi internet sebagai penunjang bagi pengguna dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan. Karena hal ini juga dapat mempengaruhi bagaimana rasa puas yang didapatkan oleh pengguna dalam menggunakan layanan publik sebagai tempat dalam mencari informasi. Layanan ruang baca juga akan dibagi dalam beberapa tempat, seperti layanan ruang baca untuk anak-anak, layanan ruang baca untuk umum, layanan baca untuk penyandang difabel, dan layanan ruang baca khusus referensi atau naskah kuno. Pembagian ini diterapkan agar membuat suasana nyaman bagi pengguna yang memanfaatkan layanan dari ruang baca.

1.5.3 Layanan *Drive-thru*

Drive-thru adalah sistem atau layanan pemesanan bawa pulang yang memungkinkan pelanggan mengambil pesannya lebih cepat tanpa harus meninggalkan kendaraan yang digunakan. Layanan ini dinilai efektif dan efisien karena semakin padatnya mobilitas dan kesibukan, *drive-thru* bermanfaat keberadaannya. Oleh karena itu sudah banyak dari beberapa usaha, bisnis, atau organisasi yang sudah mulai menggunakan inovasi ini demi keberlanjutan usahanya.

Menurut Widjoyo et al. (2013) *drive-through* atau yang lebih dikenal dengan *drive-thru* di Indonesia, hadir sebagai inovasi dari restoran cepat saji sebagai bentuk perkembangan dalam pelayanan yang telah ada. *Drive-thru* merupakan bentuk layanan yang ditawarkan oleh perusahaan yang memungkinkan

pengguna membeli barang tanpa harus keluar dari kendaraan mereka. Menurut Anoraga et al. (2014) program layanan *drive-thru* menawarkan kenyamanan bagi pelanggan yang menggunakan fasilitas ini untuk melakukan transaksi. Kenyamanan ini dirasakan oleh masyarakat karena berkaitan dengan penghematan waktu dan efektivitas yang ditawarkan. *Drive-thru* menjadi salah satu langkah terobosan dari pemerintah, lembaga, atau instansi yang memerlukan metode pembayaran yang cepat dan tepat tanpa perlu menghabiskan waktu yang lama atau menggunakan pihak ketiga. Dengan adanya *drive-thru*, diharapkan semua proses transaksi dapat diselesaikan dengan baik dan juga mendorong masyarakat untuk mengurus dan melakukan transaksi secara mandiri.

Tak hanya dari sektor usaha, bisnis, atau organisasi tetapi sebagian dari instansi juga menerapkan layanan *drive-thru*, contohnya pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Saat masa pandemi Covid-19 tentu saja merubah drastis cara perpustakaan dalam memberi pelayanan kepada penggunanya. Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memulai membuat pelayanan jarak jauh serta inovasi tanpa kontak seperti *drive-thru* untuk tetap memastikan akses pada koleksi tetap terjaga. Setelah pandemi mulai berangsur menurun perpustakaan tetap diberi tuntutan untuk tetap dapat menawarkan layanan yang aman, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat yang masih berjaga-jaga jika menyangkut mengenai kesehatan. Layanan *drive-thru* menjadi solusi bagi perpustakaan untuk tetap relevan dalam memenuhi kebutuhan pengguna dengan tetap menjaga protokol kesehatan.

1.5.4 Peminjaman Koleksi

Peminjaman koleksi adalah proses dimana pengguna bisa meminjam bahan pustaka dalam jangka waktu tertentu. Layanan peminjaman ini biasanya dilengkapi dengan proses pencatatan yang dapat dijadikan sebagai bukti bahwa peminjam sedang meminjam bahan pustaka tersebut. Kegiatan ini berjalan dengan lancar sampai terjadinya masa pandemi Covid-19 yang dimana terdapat himbauan untuk menjaga jarak dan pengurangan kegiatan diluar rumah. Perpustakaan sebagai salah satu tempat mencari informasi memberi suatu inovasi dimana dibentuknya peminjaman koleksi melalui *drive-thru*. Dengan harapan pengguna tetap dapat mengakses informasi yang sedang dibutuhkan.

Pada konteks layanan *drive-thru*, peminjaman mandiri membantu pengguna untuk mengakses koleksi dengan cepat tanpa perlu menunggu atau masuk ke dalam perpustakaan, yang selaras dengan kondisi pandemi dan pasca pandemi ini.

1.6 Penelitian Terdahulu

Dalam studi ini, penelitian sebelumnya digunakan oleh peneliti sebagai referensi atau perbandingan untuk mendukung penyusunan penelitian ini. Berikut adalah penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti sebagai dasar dalam melaksanakan penelitian :

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Peneliti	Metode	Hasil
1.	<p>“Efektivitas Layanan <i>Drive-Thru</i> Perpustakaan pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Komparasi Perpustakaan Kota Yogyakarta dan Perpustakaan Kuala Lumpur)” Sari (2023) http://dx.doi.org/10.2373/adabiya.v25i2.19323</p>	<p>Penelitian ini termasuk kategori penelitian lapangan yang menerapkan pendekatan deskriptif dalam kerangka penelitian kuantitatif, dengan perhatian utama pada isu yang sedang dikaji. Menggunakan data yang didapatkan dengan melalui angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi.</p>	<p>Dari 133 orang yang dijadikan responden secara acak, data yang diambil di lapangan menghasilkan 4 indikator yaitu layanan, peminjaman, pengembalian, dan pandangan pemustaka terhadap pustakawan yang mendapatkan nilai 81,53%. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis jawaban dari responden menunjukkan bahwa efektivitas layanan <i>drive-thru</i> di Perpustakaan Yogyakarta dan Perpustakaan Kuala Lumpur selama pandemi Covid-19 bisa dikategorikan sangat baik.</p>
2.	<p>“Layanan Sirkulasi Dengan Menggunakan Sistem <i>Drive-thru</i> di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto”</p>	<p>Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana data yang dikumpulkan melalui metode wawancara dan observasi.</p>	<p>Hasil dari penelitian, menunjukkan riset bahwa pemustaka tetap dapat meminjam koleksi tanpa menciptakan keramaian, sehingga bisa membantu mengurangi penyebaran</p>

	<p>Hariadi et al. (2021) https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/wp/article/view/12232</p>		<p>virus covid-19. Diharapkan dengan adanya layanan ini, dapat memberikan jawaban untuk pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka dan memanfaatkan koleksi yang ada di Perpustakaan IAIN Purwokerto.</p>
3.	<p>“Drive-thru Library Service in Korea” Lim (2021) https://doi.org/10.1633/JISTaP.2021.9.2.3</p>	<p>Metode penelitian dipilih dan dianalisis dengan memilih salah satu perpustakaan yang representatif menyediakan layanan terkait di Seoul Special City, Inc. Yang menyediakan layanan terkait di Kota Khusus Seoul, Kota Metropolitan Incheon, dan Kota Anyang di Provinsi Gyeonggi. Selain itu, sebuah kelompok fokus dilakukan dengan 12 orang yang bertanggung jawab untuk menemukan cara dalam menerapkan layanan <i>drive-thru</i> ke perpustakaan. Hasilnya, layanan <i>drive-thru</i></p>	<p>Pertama, layanan drive thru perpustakaan memiliki dampak positif karena warga dapat terus membaca dan menghabiskan waktu luang bahkan dalam situasi Covid-19 yang masih ada. Namun, keterbatasan layanan bukan hanya terbatas pada halaman internet tetapi juga juga dialami oleh mereka yang tidak memiliki komputer atau tidak tahu cara menggunakan internet. Kedua, dapat disimpulkan bahwa sulit untuk menerapkan layanan <i>drive-thru</i> perpustakaan dalam</p>

		<p>perpustakaan merupakan cara untuk memenuhi tujuan awal perpustakaan dalam menyediakan bahan informasi sambil meminimalkan kontak tatap muka dengan pengguna. Disimpulkan bahwa ini adalah metode yang cocok untuk perpustakaan yang memiliki gedung yang kompleks, di mana terdapat kekurangan tempat parkir. Selain itu, disimpulkan bahwa metode ini dapat menjadi salah satu cara untuk menggunakan perpustakaan secara efisien bagi para pekerja kantoran yang tidak dapat menggunakan layanan perpustakaan selama jam buka.</p>	<p>kondisi dimana masalah seperti penetapan kebijakan, pengamanan anggaran, dan pemilihan SDM belum terselesaikan. Oleh sebab itu, perlu adanya metode aplikasi khusus sesuai dengan perpustakaan dan juga perlu menyiapkan alternatif seperti layanan antar-pinjam dengan perpustakaan pintar. Layanan ini tentu sangat menguntungkan bagi peneriman, namun di sisi lain menjadi proses yang sulit bagi perpustakaan. akibatnya, jika layanan sedang terhenti, tetapi permintaan dari penerima yang merasa nyaman terus masuk, tentu saja perpustakaan tetap harus melanjutkan layanan ini. ketiga, pengoperasian layanan <i>drive-thru</i> di perpustakaan memungkinkan pengguna untuk mengunjungi materi atau buku yang telah</p>
--	--	---	--

			dipesan sebelumnya dengan mengunjungi perpustakaan pada hari berikutnya.
--	--	--	--

1.7 Definisi Operasional Variabel Dan Indikator

Tabel 1.2 Variabel dan Indikator

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	No. Soal
Efektivitas Layanan <i>Drive-thru</i>	Efektivitas layanan <i>drive-thru</i> dapat diukur dari kemampuan layanan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan kepuasan pengguna dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas. Parasuraman et al. (1988)	Keandalan (<i>reliability</i>) 1. Tepat waktu. 2. Kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara benar, konsisten dan akurat.	1, 2, 3, 4, 5
		Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) 1. Kesiapan untuk membantu pengguna dalam memberikan layanan dengan cepat. 2. Memberikan layanan dengan cepat dan petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu pengguna.	6, 7, 8, 9, 10
		Keyakinan (<i>assurance</i>) 1. Petugas memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna. 2. Membuat pengguna merasa aman.	11, 12, 13, 14, 15

		Empati (<i>empathy</i>)	16, 17,
		1. Memahami kebutuhan khusus pengguna.	18, 19,
		2. Petugas memberi perhatian kepada pengguna.	20
		Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	21, 22,
		1. Petugas mengenakan pakaian rapi, bersih dan sopan.	23, 24,
		2. Penampilan fisik area <i>drive-thru</i>	25

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2019) Pendekatan kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan positivisme, yang menggunakan instrumen penelitian dan analisis statistik untuk memperoleh data dari populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan. Tujuan dari penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif adalah untuk menguji suatu teori, membuktikan kebenaran, menunjukkan bukti adanya hubungan dan pengaruh antara variabel, serta membandingkan variabel-variabel yang ada. Selain itu, penelitian ini juga memiliki tujuan untuk menyajikan deskripsi dalam bentuk statistik, menginterpretasikan, serta memprediksi hasil dari penelitian tersebut.

Jenis penelitian dari deskriptif kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah untuk menggambarkan efektivitas layanan *drive-thru* dalam

peminjaman koleksi buku cetak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur pasca pandemi Covid-19. Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara statistik untuk memberikan gambaran objektif mengenai layanan tersebut apakah dapat dikatakan efektif pada saat masa pasca Covid-19.

1.8.2 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang terletak di Jl. Menur Pumpungan No. 32, Kecamatan Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur 60118.

1.8.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Asrulla et al. (2023) populasi dapat didefinisikan sebagai setiap komponen yang memiliki karakteristik tertentu. Populasi dapat terdiri dari orang, objek, peristiwa, atau apapun yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian ini, subjek yang diteliti adalah pengguna atau anggota Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang telah menggunakan layanan *drive-thru* untuk peminjaman koleksi buku cetak dengan total keseluruhan 100 responden.

2. Sampel

Sampel dapat diartikan sebagai suatu bagian populasi yang berfungsi sebagai dasar informasi dalam sebuah penelitian. Dengan demikian, sampel bisa dianggap sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan. Menurut Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa sampel terdiri dari sejumlah elemen kecil dalam populasi seperti yang diyakini dapat mewakili populasi

tersebut. Teknik pengambilan sampel sangat diperlukan dalam sebuah penelitian karena metode ini sebagai penentu darimana populasi yang nantinya menjadi bagian dari sampel.

Penelitian ini menggunakan sampel dari seluruh populasi karena untuk menghindari adanya kesalahan dalam pengambilan sampel. Peneliti menganggap dengan pengambilan sebagian dari sampel dapat menimbulkan adanya bias, maka dari itu peneliti menggunakan keseluruhan populasi sebagai sampel untuk mendapatkan hasil yang lebih tepat dan menghindari hasil yang tidak optimal akibat mengandalkan sebagian dari populasi.

1.8.4 Teknik Penentuan Informan

Pada penelitian ini diterapkan teknik penentuan informan dengan menggunakan sampling jenuh, yaitu suatu cara yang melibatkan seluruh anggota populasi sebagai sampel. Sampel jenuh dipakai ketika semua populasi dijadikan ukuran sampel karena umumnya jumlahnya yang sedikit. Sugiyono (2019) menyatakan sampel jenuh adalah metode yang mencakup semua anggota populasi dan sering digunakan saat populasi tergolong kecil atau saat tujuan penelitian untuk melakukan generalisasi dengan tingkat kesalahan yang diminimalisir.

Alasan mengapa peneliti menggunakan jenis ini karena jumlah populasi yang dirasa terlalu sedikit sehingga peneliti menggunakan sampel dari seluruh populasi. Kriteria responden yang dibutuhkan adalah pengguna yang telah menggunakan layanan *drive-thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Untuk itu peneliti membutuhkan sampel dari pengguna yang telah menggunakan layanan *drive-thru* pada masa pasca Covid-19 tahun 2023-2024.

1.8.5 Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan 2 macam sumber data informasi. Oleh karena itu, ada 2 sumber data informasi yang akan peneliti gunakan, yaitu data primer dan data sekunder, untuk membantu peneliti mendapatkan informasi yang nyata serta mendukung data yang berhubungan dengan lokasi penelitian. Berikut adalah 2 jenis sumber informasi yang dipakai :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019), data primer merupakan kategori informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh pihak pengumpul data. Pada penelitian ini, penulis berencana untuk mengumpulkan data primer dari sumber utama, yaitu informan yang menggunakan layanan *drive-thru* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur setelah Covid-19 pada tahun 2023-2024.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019) data sekunder adalah informasi yang didapatkan oleh pengumpul data tanpa keterlibatan langsung dan dapat ditemukan melalui referensi dari pihak lain atau dokumen yang terkait. Dalam studi ini, peneliti memanfaatkan data sekunder yang dikumpulkan dari informasi dan sumber referensi yang masih relevan dengan tema penelitian, seperti: buku, jurnal, artikel, disertasi, laman resmi, dan sumber lain untuk memenuhi kebutuhan penelitian dan memberikan dukungan yang lebih menyeluruh.

1.8.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah perangkat yang mendukung penemuan solusi utama dari suatu masalah dalam penelitian. Dalam penelitian ini, instrumen yang diterapkan adalah kuesioner, yang berisi kumpulan pernyataan tertulis yang disusun oleh peneliti untuk dijawab oleh responden. Ini mempermudah peneliti dalam mengumpulkan informasi yang dibutuhkan.

1.8.7 Teknik Pengumpulan Data

Dari jenis sumber informasi yang dimanfaatkan, sumber data primer dan sumber data sekunder. Pada penelitian ini, informasi yang diperoleh berbentuk angka yang diakumulasikan dari responden melalui metode pengumpulan data yang selanjutnya data tersebut akan di organisir dan dianalisis dengan pendekatan penelitian kuantitatif, sehingga menghasilkan sebuah temuan. Maka dari itu, berikut adalah teknik dalam pengumpulan data pada penelitian ini :

1. Observasi

Buku berjudul Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Sugiyono (2019) menguraikan bahwa observasi adalah suatu kegiatan yang rumit dan melibatkan berbagai aspek biologis serta psikologis yang terorganisir. Dua aspek utama dari elemen ini adalah proses pengamatan dan ingatan. Dengan melakukan observasi, peneliti dapat melihat secara langsung berbagai fenomena dan kondisi yang terdapat di lapangan, terutama di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2019) dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif

Kualitatif dan R&D Kuesioner merupakan suatu teknik untuk mengumpulkan data di mana partisipan diberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan dalam format tertulis untuk dijawab. Metode ini dianggap sangat praktis bagi peneliti, terutama jika mereka memiliki pemahaman yang baik tentang variabel yang ingin diukur serta harapan dari para responden. Kuesioner juga sangat sesuai saat jumlah responden cukup banyak atau jika cakupan wilayahnya luas. Dalam penelitian ini, peneliti berharap pengguna atau masyarakat yang memanfaatkan layanan drive thru Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dapat mengisi kuesioner yang disediakan, yang dapat diakses melalui *Google Form* atau platform formulir online lainnya.

1.8.8 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2019) adalah proses yang dilakukan setelah data dikumpulkan dari semua responden atau sumber lainnya. Tahapan analisis data mencakup beberapa langkah, seperti mengelompokkan data berdasarkan indikator, menyusun tabel data indikator dari responden, menyajikan data untuk setiap indikator yang dianalisis, selain itu juga akan dilakukan perhitungan guna menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, tahap terakhir ini tidak diperlukan. Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak *SPSS for Windows versi 21* untuk memverifikasi keabsahan dan konsistensi setiap indikator yang dianalisis serta menghitung frekuensinya.

Menurut Arikunto (2013) validitas merupakan ukuran yang memberi petunjuk sejauh mana alat ukur dalam penelitian dapat dipercaya. Alat ukur yang memiliki validitas baik menunjukkan nilai yang tinggi, sedangkan alat ukur yang kurang baik akan menunjukkan validitas rendah. Suatu uji validitas dianggap valid jika hasil perhitungan semua item memperlihatkan koefisien korelasi r hitung lebih $>$ r tabel. Jadi, apabila nilai r hitung yang diperoleh lebih besar, maka semua item dari pernyataan kuesioner dapat dianggap valid dan bisa digunakan untuk analisis berikutnya. Uji validitas data untuk penelitian ini dilakukan dengan analisis statistik, yakni data yang dihitung adalah hubungan dari setiap pernyataan dan skor menggunakan metode korelasi *product moment pearson*. Data dianggap valid jika nilai r yang didapat dari nilai korelasi total yang telah dikoreksi lebih besar dari r pada tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%).

Menurut Priyatno (2013) uji reliabilitas adalah instrumen yang dianggap terpercaya jika dapat mengukur suatu fenomena di waktu dan tempat yang berbeda tetapi tetap memberikan hasil yang sama. Pengujian ini dilakukan untuk mengevaluasi seberapa tepat jawaban para responden sesuai dengan instrumen yang digunakan. Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa instrumen penelitian dianggap dapat dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* mencapai 0,6 atau lebih. Dalam penelitian ini memilih 0,6 sebagai koefisien reliabilitas. Kriteria pengujian reliabilitas adalah :

1. Jika nilai koefisien reliabilitas $>$ 0,6 artinya instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang termasuk baik atau dapat disebut dengan konsisten atau terpercaya.

2. Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,6$ artinya instrumen tersebut tidak bisa disebut reliabel

Maka dari itu, terdapat beberapa langkah pengolahan data dalam penelitian ini, yaitu :

1. Mengolah semua data yang diperoleh, lalu menilai kelengkapan kuesioner yang telah diisi, keterbacaan dokumen, kejelasan maksud jawaban, kesesuaian pernyataan dengan hasil jawaban, dan konsistensi data.
2. Melaksanakan kegiatan *scoring*, yaitu memberikan skor atau nilai menurut ukuran yang ditentukan dalam jawaban angket.
3. Melakukan proses tabulasi, yaitu melakukan perhitungan terhadap frekuensi dari jawaban yang didapat melalui keseluruhan jumlah responden. Lalu, memberikan penafsiran pada nilai presentase dari masing-masing kategori yang telah ditentukan.

Dalam metode analisis data yang dilakukan dengan kuesioner, peneliti memanfaatkan skala likert sebagai cara untuk melakukan pengukuran. Dengan memanfaatkan skala likert, ada beberapa variabel yang harus dinilai dan dijelaskan melalui indikator-indikator yang terkait, yang selanjutnya menjadi pedoman untuk menyusun instrumen dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan.

Indikator dalam penelitian dinilai dengan menggunakan skala likert yang berfungsi sebagai dasar dalam merumuskan pernyataan. Skala likert yang digunakan akan diuraikan sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS) = Skor 4

Setuju (S) = Skor 3

Kurang Setuju (KS) = Skor 2

Tidak Setuju (TS) = Skor 1