PENERAPAN ETIKA KESEKRETARIATAN DALAM MENINGGKATKAN PELAYANAN DAN MINAT PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN BALAI PELESTARIAN KEBUDAYAAN KALIMANTAN BARAT

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Kelulusan Program Diploma III

HASNAH
NIM : E0121231019

Program Studi Kesekretariatan

PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

HALAMAN PERSETUJUAN

PENERAPAN ETIKA KESEKRETARIATAN DALAM MENINGGKATKAN PELAYANAN DAN MINAT PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN BALAI PELESTARIAN KEBUDAYAAN KALIMANTAN BARAT

Diajukan Oleh

Hasnah
NIM : E0121231019

Telah disetujui oleh:
Pembimbing Laporan Akhir
Pontianak, 08 Juli 2026

Nurwijayanto, S.H., M. Si
NIP. 196708182007011002

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN ETIKA KESEKRETARIATAN DALAM MENINGGKATKAN PELAYANAN DAN MINAT PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN BALAI PELESTARIAN KEBUDAYAAN KALIMANTAN BARAT

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Hasnah
NIM : E0121231019

Telah disidangkan

Pada Tanggal, 29 Juli 2026

Nurwijayanto, S.H., M.Si — Pembimbing _____
NIP.196708182007011002

Hairil Anwar, SE,M.Si — Penguji _____
NIP.196905142007011004

Pontianak, Agustus 2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tanjungpura

Dr. Herlan, S. Sos, M. Si
NIP. 197205212006041001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa	: Hasnah
Tempat, tanggal lahir	: Sungai rengas, 16 Mei 2005
Nomor induk mahasiswa	: E0121231019
Program studi	: Kesekretariatan
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa Laporan Akhir yang saya tulis ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan dibuat oleh orang lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya di program studi fakultas atau perguruan tinggi lain, dan sepanjang sepengetahuan saya, dalam Laporan Akhir ini terdapat karya atau pendapat yang di tulis atau diterbitkan oleh orang atau universitas lain, kecuali yang secara tertulis di bentuk dalam laporan akhir ini ada di sebutkan dalam daftar pustaka di laporan Akhir ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak lain

Pontianak, 29 Juli 2026
Yang Membuat pernyataan



Hasnah
E0121231019

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (urus urusan yang lain). Dan hanya kepada tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. AL-Insyirah : 6-7)

“Tidak semua orang akan memahami perjuangan dan masa-masa sulit yang kita lalui. Yang sering mereka lihat hanyalah hasil akhir dan kisah keberhasilannya. Karena itu, teruslah berjuang untuk diri sendiri, meski tanpa tepuk tangan atau pengakuan dari siapa pun. Suatu hari nanti, dirimu di masa depan akan merasa bangga dan bersyukur atas setiap usaha, pengorbanan, dan langkah yang kamu lakukan hari ini.”

(Fardi Yandi)

PERSEMBAHAN

Laporan Akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta yang paling berjasa dalam hidup saya Bapak Agus Arif dan Ibu Telaha, yang telah memberikan kasih sayang, doa dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan akhir ini.
2. Abang kandung saya, Hasrullah, dan adik kandung saya, Amelia, terima kasih atas segala bentuk dukungan, semangat, dan motivasi yang telah diberikan kepada saya dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Laporan ini disusun dalam bentuk yang sederhana sebagai wujud hasil dari proses pembelajaran yang telah dilalui. Adapun judul Laporan Akhir yang penulis angkat adalah:

"Penerapan Etika Kesekretariatan dalam Meningkatkan Pelayanan dan Minat Pengunjung di Perpustakaan Balai Pelestarian Kebudayaan Kalimantan Barat"

Penyusunan Laporan Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (D3) FISIP UNTAN. Bahan penulisan laporan ini diperoleh dari hasil Praktik Kerja Lapangan (PKL), observasi langsung, serta didukung oleh berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik yang dibahas.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya laporan ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Nurwijayanto, S.H.,M Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan arahan serta bimbingan selama proses penyusunan laporan ini. Pada kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Herlan, S. Sos, M. Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

2. Bapak Hairil Anwar, SE.M.Si Selaku Ketua Program Studi Kesekretariatan DIII Fisip Universitas Tanjungpura.
3. Bapak Hairil Anwar, SE.M.Si Selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu, memberikan kritik, saran, masukan, serta arahan yang membangun sehingga penulis dapat menyempurnakan Laporan Akhir ini.
4. Ibu Dra.Kartika Ningtias M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Ibu Widha Anistya Suwarso, Selaku Dosen Pembimbing Praktek Kerja Lapangan
6. Bapak/Ibu Dosen Beserta Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
7. Bapak Juliadi, S.S., M.SC. Kepala Kantor Balai Pelestarian Kebudayaan Kalimantan Barat
8. Seluruh Staff Kantor Balai Pelestarian Kebudayaan Kalimantan Barat.

Penulis menyadari bahwa Laporan akhir ini jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun dari semua pihak untuk penyempurnaan Laporan Akhir ini, Akhir kata, semoga Laporan Akhir ini bermanfaat bagi saya selaku penulis dan semua pihak pada umumnya

Pontianak, 29 Juli 2026
Penulis

HASNAH
E0121231019

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
MOTTO ..... **iv**
PERSEMBAHAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Penulisan 1
1.2. Tujuan dan Manfaat Tulisan 3
1.2.1 Tujuan Tulisan 3
1.2.2. Manfaat Penulisan 3
1.3. Tinjauan Pustaka 5
1.3.1. Pengertian Etika 5
1.3.2. Pengertian Etika Kesekretariatan 6
1.3.3. Etika Dalam Pelayanan Perpustakaan 10
1.3.4. Pengertian Pelayanan 13
1.3.5. Etika Dalam Pelayanan Perpustakaan 17
1.3.6. Penerapan etika Kesekretariatan Dalam Pelayanan Publik 19
1.3.7. Dampak Etika Kesekretariatan Terhadap Minat Pengunjung 21
1.3.8. Konsep Pelayan Prima dan Etika Kesekretariatan di Perpustakaan 23
1.3.9.Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pengunjung 25
1.4. Metode Penulisan 28
1.4.1. Teknik dan Alat Pengumpulan Data 28
1.4.2. Teknik Analisis Data 31

BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR BALAI PELESTARIAN KEBUDAYAAN 35
2.1. Sejarah Kantor Balai Pelestraian Kebudayaan Kalimantan Barat 35
2.2. Visi dan Misi 38
2.3. Struktur Organisasi 42
2.4. Tugas dan Fungsi 48
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN DI KANTOR BALAI PELESTRAIAN KEBUDAYAAN KALIMANTAN BARAT 50
3.1. Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) 50
3.2. Analisis Data 63
BAB IV PENUTUP 67
4.1. Kesimpulan 67
4.2. Saran 68
DAFTAR PUSTAKA 70
LAMPIRAN.....75
DOKUMENTASI 80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 81

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Struktur Teknik Analisis Data Miles & Huberman 32
Gambar 2.1 Kantor Balai Pelestarian Kebudayaan Kalimantan Barat 36
Gambar 2.2 Struktur Balai Pelestarian Kebudayaan Kalimantan Barat 42
Gambar 3.1 Menyusun buku sesuai dengan kategori buku 56
Gambar 3.2 Melakukan penggantian stempel pada label buku 57
Gambar 3.3 Input data koleksi perpustakaan menggunakan Microsoft Excel.....58
Gambar 3.4 Penginputan buku ke dalam aplikasi SLIMS 59
Gambar 3.5 Membuat Abstrak dari buku ke Microsoft Word 60
Gambar 3.6 Memilah buku antara sejarah dan budaya 61

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Sarana dan Prasarana Kantor Balai Pelestarian Kalimantan barat 47
Tabel 3.1 Jam Kegiatan PKL 55
Tabel 3.2 Kegiatan praktek Kerja lapangan 61

LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Tugas PKL.....75
Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Mengikuti PKL 77
Lampiran 3. Lembar Penilaian PKL 78

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penulisan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana penyedia informasi yang memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, pelestarian budaya, serta peningkatan wawasan masyarakat. Sebagai pusat informasi, perpustakaan tidak hanya menyediakan berbagai koleksi pustaka, tetapi juga memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan informasi pengunjung secara cepat, tepat, dan berkualitas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan dan minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan perpustakaan.

Kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kelengkapan koleksi dan fasilitas, tetapi juga oleh perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Perilaku tersebut berkaitan erat dengan etika. Etika merupakan seperangkat nilai, norma, dan pedoman yang mengatur sikap serta perilaku seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam bidang kesekretariatan, etika menjadi landasan bagi setiap tenaga administrasi maupun petugas pelayanan dalam bersikap profesional, jujur, disiplin, bertanggung jawab, ramah, sopan, menjaga penampilan, serta mampu berkomunikasi dengan baik kepada setiap pengguna layanan.

Penerapan etika kesekretariatan sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Sikap ramah, sopan, disiplin, tanggap terhadap kebutuhan pengunjung, serta kemampuan memberikan informasi secara jelas

akan menimbulkan rasa nyaman dan kepercayaan masyarakat terhadap perpustakaan. Sebaliknya, apabila pelayanan diberikan tanpa memperhatikan etika, pengunjung dapat merasa kurang dihargai sehingga berpotensi menurunkan kepuasan dan minat untuk kembali berkunjung. Dengan demikian, etika kesekretariatan menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya pelayanan prima *(service excellence)* di lingkungan perpustakaan.

Berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Perpustakaan Balai Pelestarian Kebudayaan Kalimantan Barat, penulis mengamati bahwa petugas perpustakaan telah berupaya menerapkan etika kesekretariatan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Hal tersebut terlihat dari sikap petugas yang ramah, sopan, komunikatif, serta bersedia membantu pengunjung dalam mencari informasi maupun koleksi yang dibutuhkan. Selain memberikan pelayanan kepada pengunjung, penulis juga terlibat dalam berbagai kegiatan administrasi perpustakaan, seperti menyusun koleksi buku berdasarkan klasifikasi, menginput data koleksi ke dalam Microsoft Excel dan aplikasi SLIMS, membuat abstrak buku, serta melakukan penggantian label dan stempel buku. Kegiatan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi perpustakaan juga memerlukan penerapan etika kesekretariatan, seperti ketelitian, tanggung jawab, disiplin, dan profesionalisme.

Meskipun penerapan etika kesekretariatan di Perpustakaan Balai Pelestarian Kebudayaan Kalimantan Barat telah berjalan dengan baik, penulis masih menemukan beberapa kondisi yang dapat memengaruhi kualitas

pelayanan. Jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan petugas harus menangani beberapa pekerjaan secara bersamaan sehingga pada waktu tertentu pelayanan kepada pengunjung belum dapat dilakukan secara optimal, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat pada saat ada anak SD,SMP,SMA, hingga mahasiswa yang melakukan kunjungan. Selain itu, koleksi buku yang belum sepenuhnya lengkap menyebabkan beberapa pengunjung belum memperoleh referensi yang dibutuhkan. Sarana dan prasarana perpustakaan juga masih memerlukan peningkatan agar dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi pengunjung.

1.2.Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.2.1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui serta menilai penerapan etika kesekretariatan dalam upaya meningkatkan mutu layanan dan menarik perhatian pengunjung di Perpustakaan Balai Pelestarian Kebudayaan Kalimantan Barat.

1.2.2. Manfaat Penulisan

1) Manfaat Teoritis

Penulisan ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi yang bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman dan informasi mengenai tema yang sejenis, khususnya tentang penerapan etika dalam bidang kesekretariatan guna memperbaiki kualitas layanan serta menarik minat pengunjung. Selain itu, penulisan ini juga bertujuan untuk memperluas pengetahuan dalam ranah kesekretariatan, terutama dalam mendukung

kegiatan pelayanan di Balai Pelestarian Kebudayaan Kalimantan Barat. Temuan dari penulis ini diharapkan dapat berfungsi sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya yang membahas isu-isu yang serupa.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penulisan ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan pemahaman penulis tentang penerapan etika kesekretariatan dalam memperbaiki kualitas pelayanan serta menarik perhatian pengunjung di perpustakaan Balai Pelestarian Kebudayaan Kalimantan Barat. Di samping itu, penelitian ini juga berfungsi sebagai sarana untuk secara langsung mengenali area kerja dan gambaran konkret dari profesi sekretaris. Ini sekaligus merupakan bentuk praktis dari ilmu yang telah didapatkan selama menjalani pendidikan di Universitas Tanjungpura Pontianak.

b. Bagi Kantor Balai Pelestarian Kebudayaan Kalimantan Barat

Temuan dari penulis ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi lembaga, khususnya perpustakaan Balai Pelestarian Kebudayaan Kalimantan Barat, dalam memahami betapa pentingnya penerapan etika kesekretariatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menarik perhatian pengunjung. Selain itu, hasil dari penulis ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan sumber acuan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan di lingkungan perpustakaan.'

c. Bagi Perguruan Tinggi

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama yang terkait dengan penerapan etika kesekretariatan dalam meningkatkan pelayanan dan menarik minat pengunjung. Selain itu, hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa serta pihak akademik dalam kajian yang relevan.

1.3. Tinjauan Pustaka

1.3.1. Pengertian Etika

Menurut Ernawati (2004), "Istilah etika berasal dari kata Yunani 'ethicos' yang berarti norma-norma, aturan-aturan, kaidah-kaidah, nilai-nilai bagi tingkah laku manusia yang baik, serta dapat membedakan hal yang baik dan yang buruk."

Hartiti Hendarto (2003) menyatakan, "Etika adalah ilmu pengetahuan tentang asas akhlak dan moral. Sasarannya agar orang dapat membedakan apa yang baik dan apa yang tidak baik (moralitas). Moralitas masyarakat berkaitan dengan adat istiadat dan kebiasaan yang telah diterima sebagai perilaku yang baik."

Rosidah (2005), menyatakan, "Etika adalah ilmu pengetahuan tentang dasar-dasar moral. Sasaran etika adalah moralitas, yaitu agar individu dapat membedakan mana yang baik dan mana yang buruk."

Menurut Bertens, "Etika memiliki dua pengertian, yaitu sebagai praktik dan sebagai refleksi." Sebagai praktik, etika berarti nilai-nilai dan norma moral yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari mengenai apa

yang harus dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan. Sebagai refleksi, etika merupakan pemikiran moral yang bersifat kritis terhadap nilai-nilai tersebut.

Menurut Webster, "Etika merupakan suatu disiplin ilmu yang menjelaskan tentang sesuatu yang baik dan yang buruk, tugas atau kewajiban moral, serta kumpulan prinsip atau nilai moral."

Menurut Simorangkir, "Etika adalah hasil usaha yang sistematis dengan menggunakan rasio untuk menafsirkan pengalaman moral individu serta menetapkan aturan dalam mengendalikan perilaku manusia yang dapat dijadikan pedoman hidup."

Menurut Satya Nugraha, "Etika merupakan nilai-nilai dan norma moral dalam suatu masyarakat. Sebagai ilmu, etika mempelajari apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan."

Menurut Frans Magnis Suseno, "Etika pada hakikatnya mengamati realitas moral secara kritis. Etika tidak memberikan ajaran, melainkan memeriksa kebiasaan, nilai, norma, dan pandangan moral secara kritis."

1.3.2. Pengertian Kesekretariatan

Kesekretariatan merupakan salah satu bidang administrasi yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran kegiatan organisasi, baik di lingkungan pemerintahan, perusahaan, lembaga pendidikan, maupun organisasi sosial. Secara umum, kesekretariatan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan informasi, surat-menyurat, dokumentasi, komunikasi, serta pelayanan

administrasi yang bertujuan untuk membantu pimpinan dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi secara efektif dan efisien. Keberadaan kesekretariatan menjadi unsur penting karena berfungsi sebagai pusat pengelolaan administrasi dan sumber informasi yang mendukung proses pengambilan keputusan dalam organisasi.

Menurut Sedarmayanti, "Kesekretariatan adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sekretaris atau unit sekretariat dalam rangka membantu pimpinan menyelenggarakan pekerjaan administrasi, komunikasi, dan koordinasi guna mencapai tujuan organisasi." Dalam pelaksanaannya, kegiatan kesekretariatan tidak hanya berfokus pada tugas-tugas administratif, tetapi juga mencakup kemampuan mengelola hubungan kerja, menjaga citra organisasi, serta memberikan pelayanan yang profesional kepada pihak internal maupun eksternal organisasi. Oleh karena itu, kesekretariatan memiliki peranan strategis dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan organisasi.

Menurut Wursanto (2006), "Kesekretariatan merupakan seluruh aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan sekretaris dalam membantu pimpinan, terutama dalam bidang administrasi perkantoran." Aktivitas tersebut meliputi pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pengarsipan dokumen, pengaturan jadwal kegiatan pimpinan, penyusunan laporan, serta penyediaan informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas organisasi. Dengan demikian, kesekretariatan berfungsi sebagai pusat

pelayanan administrasi yang mendukung kelancaran operasional organisasi secara menyeluruh.

Menurut Saiman (2002), "Kesekretariatan merupakan unit kerja yang bertugas mengelola seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi, dan komunikasi organisasi sehingga tercipta koordinasi yang baik antara pimpinan dengan seluruh unsur organisasi." Dalam konteks ini, kesekretariatan berperan sebagai penghubung informasi yang memastikan setiap kegiatan organisasi dapat berjalan sesuai dengan perencanaan dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Dalam perkembangan organisasi modern, fungsi kesekretariatan mengalami perubahan yang cukup signifikan. Jika pada masa lalu kesekretariatan hanya dipandang sebagai pelaksana tugas administratif, saat ini kesekretariatan dituntut untuk mampu berperan sebagai mitra kerja strategis bagi pimpinan. Seorang sekretaris atau tenaga kesekretariatan tidak hanya dituntut memiliki keterampilan teknis administrasi, tetapi juga kemampuan komunikasi, manajemen waktu, pemecahan masalah, dan pemanfaatan teknologi informasi. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa kesekretariatan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi organisasi (Durotul Yatimah,2009).

Menurut Priansa (2013), "Kesekretariatan merupakan bagian integral dari sistem administrasi organisasi yang bertugas memberikan dukungan administratif dan manajerial kepada pimpinan." Dukungan tersebut mencakup penyediaan data dan informasi, pengelolaan dokumen,

pengaturan kegiatan organisasi, serta pelayanan kepada berbagai pihak yang berhubungan dengan organisasi. Oleh karena itu, kualitas pelaksanaan fungsi kesekretariatan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Wursanto (2006), “fungsi kesekretariatan meliputi fungsi administratif, fungsi komunikasi, fungsi koordinasi, fungsi dokumentasi, dan fungsi pelayanan.” Fungsi administratif berkaitan dengan pengelolaan dokumen dan surat-menyurat, sedangkan fungsi komunikasi berhubungan dengan penyampaian informasi antara pimpinan dan pihak lain. Fungsi koordinasi bertujuan untuk menyelaraskan berbagai kegiatan organisasi agar berjalan secara terintegrasi. Sementara itu, fungsi dokumentasi berperan dalam menyimpan dan memelihara berbagai arsip penting organisasi, sedangkan fungsi pelayanan bertujuan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pihak yang membutuhkan informasi atau bantuan administratif.

Menurut Sedarmayanti (2005), "Kesekretariatan adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh sekretariat." Dengan demikian, kesekretariatan menunjukkan kegiatan dan tata kerja sekretariat. Kesekretariatan merupakan aktivitas yang dilakukan pada sekretariat yang menunjukkan proses kerja sekretariat secara aktif dan dinamis dalam memberikan jasa-jasa perkantoran, khususnya yang berkaitan dengan proses administrasi. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kesekretariatan mencakup tiga hal, yaitu:

1. Kesekretariatan merupakan tempat kerja seorang sekretaris.
2. Kesekretariatan adalah kelompok sekretaris atau pegawai yang tugas pokoknya melaksanakan kegiatan tata usaha.
3. Kesekretariatan merupakan bagian dari suatu organisasi yang melaksanakan kegiatan ketatausahaan untuk menunjang tercapainya tujuan organisasi.

1.3.3. Pengertian Etika Kesekretariatan

Etika kesekretariatan merupakan seperangkat nilai, norma, dan prinsip moral yang menjadi pedoman bagi seorang sekretaris dalam melaksanakan tugas, tanggung jawab, serta hubungan kerja dengan pimpinan, rekan kerja, maupun pihak eksternal organisasi. Etika ini berfungsi sebagai landasan perilaku profesional yang mengatur bagaimana seorang sekretaris bersikap, berkomunikasi, menjaga kerahasiaan informasi, serta menjalankan tugas administrasi secara bertanggung jawab.

Menurut Sedarmayanti (2018), "Etika kesekretariatan merupakan seperangkat nilai, norma, dan prinsip moral yang menjadi pedoman bagi seorang sekretaris dalam melaksanakan tugas, tanggung jawab, serta hubungan kerja dengan pimpinan, rekan kerja, maupun pihak eksternal organisasi." Dalam praktiknya, etika kesekretariatan tidak hanya berkaitan dengan tata krama dan sopan santun, tetapi juga mencakup integritas, kejujuran, loyalitas, disiplin, dan profesionalisme yang harus dimiliki oleh setiap sekretaris dalam mendukung kelancaran kegiatan organisasi.

Menurut Wursanto (2015), "Etika kesekretariatan adalah pedoman tingkah laku yang mengatur tindakan dan sikap seorang sekretaris dalam melaksanakan pekerjaan sehingga mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis, efektif, dan profesional." Etika tersebut menjadi standar perilaku yang harus dipatuhi agar sekretaris dapat menjalankan perannya sebagai penghubung antara pimpinan dengan berbagai pihak secara tepat dan bertanggung jawab. Dengan adanya etika kesekretariatan, seorang sekretaris diharapkan mampu menjaga citra organisasi melalui perilaku yang baik, pelayanan yang ramah, serta kemampuan berkomunikasi yang efektif.

Menurut Saiman (2014), "Etika kesekretariatan merupakan penerapan prinsip-prinsip etika profesi dalam bidang kesekretariatan yang bertujuan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang optimal." Seorang sekretaris dituntut memiliki kesadaran moral dalam menjalankan setiap tugas yang diberikan oleh pimpinan. Kesadaran tersebut diwujudkan melalui sikap jujur, bertanggung jawab, menjaga kerahasiaan dokumen, serta menghormati hak dan kepentingan pihak lain. Dengan demikian, etika kesekretariatan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kredibilitas organisasi di mata masyarakat maupun mitra kerja.Dalam lingkungan organisasi modern, sekretaris sering menjadi representasi pertama yang berinteraksi dengan pelanggan, tamu, maupun masyarakat. Oleh karena itu, perilaku dan sikap sekretaris akan

memengaruhi penilaian masyarakat terhadap organisasi secara keseluruhan.

Menurut Priansa (2015), "Penerapan etika kesekretariatan yang baik akan mendukung terciptanya pelayanan yang profesional, ramah, dan responsif sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan." Sebaliknya, kurangnya penerapan etika dapat menimbulkan kesalahpahaman, konflik, bahkan menurunkan citra organisasi.

Menurut Bertens (2013), "Secara filosofis, etika berasal dari kata ethos yang berarti kebiasaan, watak, atau karakter." Dalam konteks kesekretariatan, etika mengarahkan sekretaris untuk senantiasa bertindak sesuai dengan nilai-nilai moral yang berlaku dalam organisasi maupun masyarakat. Penerapan etika tersebut mencakup cara berpakaian yang sopan, penggunaan bahasa yang santun, kemampuan menjaga emosi, serta menghormati perbedaan individu dalam lingkungan kerja. Nilai-nilai tersebut menjadi bagian penting dalam membentuk profesionalisme seorang sekretaris.

Menurut Priansa (2015), "Etika kesekretariatan berkaitan erat dengan pelayanan prima *(service excellence)."* Dalam memberikan pelayanan, sekretaris dituntut menunjukkan sikap ramah, sopan, tanggap, serta mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan yang diberikan secara etis akan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan maupun pengunjung sehingga dapat meningkatkan citra dan reputasi organisasi. Oleh karena itu, etika menjadi salah satu

faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan publik maupun pelayanan internal organisasi.

1.3.4. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pihak lain melalui pemberian bantuan, kemudahan, atau jasa tertentu. Dalam konteks organisasi, pelayanan menjadi salah satu unsur penting yang menentukan keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Kotler (2016), "Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan sesuatu." Pelayanan dapat berkaitan dengan produk fisik maupun berdiri sendiri sebagai suatu jasa. Definisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang karena lebih menekankan pada proses interaksi antara pemberi dan penerima layanan. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada pengguna jasa.

Menurut Tjiptono (2019), pelayanan merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus kebutuhan seseorang atau kelompok sehingga kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan baik. Aktivitas pelayanan biasanya melibatkan komunikasi, koordinasi, serta interaksi langsung antara petugas dan pengguna layanan.

Oleh karena itu, kemampuan komunikasi yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang diberikan dengan sikap sopan, ramah, dan profesional akan memberikan pengalaman positif bagi pengguna layanan serta meningkatkan kepercayaan terhadap organisasi penyedia jasa.

Menurut Sinambela (2018), pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik bertujuan memberikan kemudahan, kepastian, dan kepuasan kepada masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan yang dibutuhkan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Menurut Moenir (2016), "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung." Pengertian tersebut menekankan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang melibatkan hubungan antara pemberi dan penerima layanan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan harus dilakukan secara terencana dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Apabila pelayanan diberikan secara profesional dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka tujuan organisasi akan lebih mudah tercapai karena adanya dukungan dan kepercayaan dari masyarakat atau pelanggan.

Menurut Hardiyansyah (2018), “pelayanan pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena hampir seluruh aktivitas masyarakat membutuhkan pelayanan dari berbagai pihak, baik pelayanan pendidikan, kesehatan, administrasi pemerintahan, maupun pelayanan informasi di perpustakaan”. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi penyedia layanan.

Menurut Tjiptono (2019), “organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas cenderung lebih dipercaya dan dipilih oleh masyarakat dibandingkan organisasi yang memberikan pelayanan kurang memuaskan”. Oleh karena itu, berbagai organisasi terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta penyempurnaan prosedur kerja agar mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna secara optimal.

Menurut Kotler (2016), “kepuasan pengguna akan muncul apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka pengguna akan merasa kecewa dan tidak puas”. Oleh karena itu, organisasi perlu memahami kebutuhan dan harapan pengguna sebagai dasar dalam merancang sistem pelayanan yang efektif dan efisien.

Menurut Sedarmayanti (2017), “etika pelayanan mencakup sikap sopan santun, kejujuran, tanggung jawab, serta penghormatan terhadap hak-hak pengguna layanan”. Penerapan etika dalam pelayanan sangat penting karena mampu menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi pengguna. Dalam bidang kesekretariatan, etika pelayanan menjadi salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki oleh sekretaris karena berhubungan langsung dengan berbagai pihak yang membutuhkan layanan informasi maupun administrasi.

Menurut Parasuraman,(1988), “kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal sebagai SERVQUAL, yaitu *tangibles (*bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)”. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna. Organisasi yang mampu memenuhi kelima dimensi tersebut cenderung memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi.

Menurut Sutarno (2016), “pelayanan perpustakaan tidak hanya terbatas pada peminjaman dan pengembalian buku, tetapi juga mencakup pelayanan informasi, bimbingan penelusuran koleksi, pelayanan referensi, serta penyediaan fasilitas yang nyaman bagi pengunjung”. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif sehingga pengunjung merasa puas dan terdorong untuk kembali berkunjung ke perpustakaan.

Menurut Lasa (2017), “perpustakaan sebagai pusat informasi dan pengetahuan dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah kepada pengunjung”. Di era perkembangan teknologi informasi, pelayanan perpustakaan juga mengalami perubahan dengan adanya layanan digital dan akses informasi secara daring. Meskipun demikian, pelayanan langsung oleh petugas tetap menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Menurut Hardiyansyah (2018), “pelayanan yang efektif harus didukung oleh sistem kerja yang jelas dan terstruktur”. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) akan membantu petugas menjalankan tugas secara konsisten dan profesional. SOP menjadi pedoman mengenai langkah-langkah pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat terjaga serta memberikan kepastian kepada pengguna mengenai prosedur, waktu, dan hasil pelayanan yang akan diterima.

1.3.5. Etika Dalam Pelayanan Perpustakaan

Menurut Noverista (2023), "Etika dalam pelayanan perpustakaan merupakan kumpulan norma dan prinsip moral yang mengatur perilaku pustakawan dan staf administrasi dalam melayani pemustaka." Etika tersebut menekankan bahwa pelayanan harus diberikan secara adil, netral, dan tidak diskriminatif kepada setiap pengunjung. Dalam konteks demokratisasi informasi, perpustakaan diharapkan mampu memberikan

akses informasi seluas-luasnya tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun tingkat pendidikan pemustaka.

Menurut Putra (2022), "Etika pelayanan perpustakaan menuntut pustakawan dan staf untuk menjaga kerahasiaan identitas pengunjung, tidak menyebarkan data pribadi tanpa izin, serta tidak memanfaatkan informasi pengunjung untuk kepentingan pribadi." Selain itu, pustakawan dituntut untuk bersikap rendah hati, tidak menghakimi, dan tetap ramah meskipun menghadapi permintaan yang berulang atau pengunjung yang kurang berpengalaman. Sikap tersebut penting untuk menciptakan rasa aman, nyaman, dan dihargai bagi setiap pemustaka.

Menurut Guspayane (2024), "Penerapan etika pelayanan yang baik di perpustakaan tidak hanya meningkatkan kepercayaan pemustaka, tetapi juga memperkuat citra profesi pustakawan secara keseluruhan."

Ma'rifah (2024), menyatakan bahwa "Penerapan etika pelayanan yang optimal dapat membantu pustakawan memenuhi kebutuhan pengguna serta meningkatkan profesionalisme dalam memberikan layanan yang berkualitas." Pustakawan yang menerapkan kode etik dengan baik akan lebih mampu memberikan pelayanan yang responsif sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan.

Menurut Nurizzati (2023), "Evaluasi berkala terhadap penerapan etika pelayanan perlu dilakukan agar pustakawan dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka." Evaluasi tersebut juga memungkinkan pustakawan untuk mengidentifikasi

berbagai tantangan serta aspek yang masih memerlukan perbaikan dalam implementasi kode etik profesi. Penerapan etika pelayanan sangat relevan dalam melayani pemustaka dari berbagai kalangan, mulai dari anak-anak, remaja, pelajar, mahasiswa, hingga masyarakat umum yang memiliki latar belakang pendidikan yang beragam. Oleh karena itu, etika dalam pelayanan perpustakaan menjadi fondasi utama dalam membangun hubungan yang harmonis antara petugas dan pengunjung.

Menurut Yusniah (2023), "Penerapan etika yang konsisten akan membentuk citra perpustakaan sebagai lembaga yang terbuka, ramah, dan dapat dipercaya." Dalam konteks penelitian ini, etika pelayanan perpustakaan menjadi dasar yang menghubungkan penerapan etika kesekretariatan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan minat kunjung pemustaka.

1.3.6. Penerapan etika Kesekretariatan Dalam Pelayanan Publik

Menurut Kumala (2023), "Etika kesekretariatan dalam pelayanan publik menuntut sekretaris untuk menjalankan tugas dengan landasan moral, integritas, dan komitmen terhadap kepentingan masyarakat." Dalam konteks perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik, sekretaris tidak hanya berperan sebagai pengelola administrasi, tetapi juga sebagai representasi lembaga di mata pengunjung. Setiap interaksi yang terjadi akan membentuk persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Menurut Suma (2024), "Penerapan etika kesekretariatan dalam pelayanan publik dapat dilihat dari cara berkomunikasi, menyampaikan informasi, memberikan layanan, dan menyelesaikan masalah." Sekretaris yang menerapkan etika dengan baik cenderung menjawab pertanyaan dengan sabar, memberikan penjelasan yang jelas, serta tidak menunjukkan sikap acuh atau merendahkan pengguna layanan.

Emandei (2023), menyatakan bahwa "Sikap sekretaris yang profesional dan beretika akan membentuk kesan bahwa lembaga memiliki etos kerja yang tinggi serta menghargai keberadaan setiap pengunjung." Oleh karena itu, sikap ramah, sopan, dan responsif menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap perpustakaan.

Etika kesekretariatan juga diwujudkan melalui kesesuaian antara ucapan dan tindakan. Sekretaris yang berjanji menyelesaikan suatu pelayanan harus melaksanakannya sesuai waktu dan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam lingkungan perpustakaan, hal tersebut dapat dilihat dari keteraturan pengelolaan data, ketepatan waktu dalam memberikan informasi, serta konsistensi dalam menerapkan prosedur pelayanan. Ketidaksesuaian antara ucapan dan tindakan dapat mengurangi kepercayaan pengunjung serta berdampak negatif terhadap citra perpustakaan.

Menurut Kachota (2025), "Etika kesekretariatan juga menuntut sekretaris untuk menjaga profesionalisme, termasuk menjaga kerahasiaan informasi pribadi pengguna layanan." Data pengunjung, seperti identitas,

alamat, maupun riwayat peminjaman, tidak boleh disebarluaskan tanpa alasan yang sah. Dengan menjaga kerahasiaan informasi tersebut, pengunjung akan merasa lebih aman dan percaya untuk terus memanfaatkan layanan perpustakaan. Hal ini menjadi semakin penting pada era digital ketika data pribadi rentan terhadap penyalahgunaan.

Menurut Kaddu (2023), "Penerapan etika kesekretariatan dalam pelayanan publik merupakan kunci dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas." Etika tersebut tidak hanya mengatur aspek teknis pelaksanaan tugas sekretaris, tetapi juga membentuk sikap dan perilaku yang berdampak langsung terhadap kepuasan serta minat pengunjung. Dalam konteks penelitian ini, penerapan etika kesekretariatan menjadi faktor penting yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan minat kunjung pemustaka.

1.3.7. Dampak Etika Kesekretariatan Terhadap Minat Pengunjung

Menurut Andena (2023), "Penerapan etika kesekretariatan di perpustakaan memiliki dampak langsung terhadap minat pengunjung untuk datang dan kembali menggunakan layanan." Pengunjung cenderung lebih tertarik untuk kembali berkunjung apabila pelayanan yang diberikan oleh sekretaris maupun staf perpustakaan bersifat ramah, jelas, dan konsisten. Citra lembaga yang dibangun melalui sikap profesional dan etis akan membentuk kepercayaan bahwa perpustakaan merupakan tempat yang layak untuk belajar, membaca, dan memperoleh informasi.

Guspayane (2024), menyatakan bahwa "Citra lembaga yang dibangun melalui sikap profesional dan etis akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perpustakaan." Kepercayaan tersebut menjadi salah satu faktor yang mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan perpustakaan secara berkelanjutan.

Menurut Andena (2023), "Minat pengunjung juga dipengaruhi oleh kenyamanan emosional yang dirasakan selama berada di perpustakaan." Sekretaris yang berperilaku sopan, tidak terburu-buru, serta responsif terhadap kebutuhan pengunjung akan menciptakan suasana yang menghargai setiap pengguna layanan. Ketika pengunjung merasa dihargai dan dipahami, mereka cenderung lebih sering berkunjung dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan dalam waktu yang lebih lama.

Etika kesekretariatan juga berdampak pada persepsi pengunjung terhadap kredibilitas lembaga. Sekretaris yang menjaga kerahasiaan informasi, tidak menyalahgunakan data, serta memberikan informasi secara jujur akan membangun citra perpustakaan sebagai lembaga yang bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Kondisi tersebut akan mendorong pengunjung untuk tidak hanya memanfaatkan koleksi perpustakaan, tetapi juga berpartisipasi dalam berbagai kegiatan, seperti seminar, bedah buku, maupun kegiatan literasi lainnya.

Menurut Andena (2023), "Penerapan etika kesekretariatan secara konsisten dapat meningkatkan frekuensi kunjungan dan loyalitas pengunjung." Pengunjung yang merasa nyaman akan lebih terdorong

untuk kembali berkunjung. Dalam jangka panjang, hal tersebut dapat meningkatkan jumlah pengunjung tetap, pendaftaran anggota baru, serta partisipasi masyarakat dalam berbagai program perpustakaan. Oleh karena itu, etika kesekretariatan menjadi salah satu faktor penting dalam upaya meningkatkan minat kunjung masyarakat.

1.3.8. Konsep Pelayan Prima dan Etika Kesekretariatan di Perpustakaan

Menurut Barata (2004), "Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka." Dalam konteks perpustakaan, pelayanan prima mengacu pada upaya pemberian layanan yang optimal, efisien, dan memuaskan bagi pengunjung. Pelayanan prima tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara petugas dengan pengunjung. Oleh karena itu, pelayanan prima di perpustakaan menuntut keterpaduan antara aspek teknis, seperti pengelolaan koleksi dan sistem informasi, dengan aspek humanis berupa sikap, komunikasi, dan etika petugas.

Menurut Sedarmayanti (2017), "Etika kesekretariatan menjadi pedoman bagi sekretaris dalam melaksanakan tugas secara profesional, bertanggung jawab, serta menjunjung tinggi integritas." Penerapan etika kesekretariatan menjadi salah satu pilar utama dalam pelaksanaan pelayanan prima. Sekretaris yang beretika akan menjalankan tugas dengan disiplin, menjaga kerahasiaan informasi, serta menunjukkan sikap ramah, sopan, dan responsif. Dalam proses pendaftaran pengunjung, pengarsipan

data, maupun penanganan keluhan, perilaku sekretaris yang profesional akan membentuk kesan bahwa perpustakaan menerapkan standar pelayanan yang berkualitas sehingga mampu memperkuat citra lembaga.

Menurut Hardiyansyah (2018), "Pelayanan yang berkualitas harus dilaksanakan secara terbuka, jelas, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan." Oleh karena itu, pelayanan prima yang berbasis etika kesekretariatan juga mendorong adanya keterbukaan dan transparansi dalam setiap prosedur pelayanan. Pengunjung perlu memperoleh penjelasan yang jelas mengenai aturan peminjaman, pengembalian koleksi, denda, hak akses, maupun prosedur pelayanan lainnya. Penyampaian informasi yang jujur dan transparan akan menumbuhkan rasa percaya sehingga pengunjung merasa diperlakukan secara adil dan profesional.

Menurut Parasuraman (1988), "Salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah empathy, yaitu kemampuan petugas memahami dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan." Dalam lingkungan perpustakaan, pelayanan prima akan semakin dirasakan ketika sekretaris maupun petugas mampu menunjukkan empati dan kepekaan sosial terhadap kebutuhan setiap pengunjung. Tidak semua pengunjung memiliki tingkat literasi dan pemahaman yang sama, sehingga penting bagi petugas untuk memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami, bersikap sabar, serta tidak menunjukkan sikap yang menyinggung. Pendekatan yang humanis tersebut akan menciptakan rasa

nyaman, meningkatkan kepercayaan, serta mendorong pengunjung untuk terus memanfaatkan layanan perpustakaan.

1.3.9. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pengunjung

Minat pengunjung merupakan kecenderungan seseorang untuk datang, memanfaatkan, dan kembali menggunakan layanan yang disediakan oleh suatu lembaga atau organisasi. Dalam konteks perpustakaan, minat pengunjung dapat diartikan sebagai keinginan individu untuk berkunjung dan memanfaatkan berbagai fasilitas, koleksi, serta layanan yang tersedia.

Menurut Sutarno (2016), "Minat pengunjung perpustakaan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam diri individu maupun dari lingkungan eksternal." Oleh karena itu, pengelola perpustakaan perlu memahami faktor-faktor tersebut agar dapat merancang strategi yang tepat dalam meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan pengguna.

Menurut Tjiptono (2019), "Salah satu faktor yang memengaruhi minat pengunjung adalah kualitas pelayanan." Pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan profesional akan memberikan kesan positif kepada pengunjung sehingga mendorong mereka untuk kembali berkunjung. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan mengurangi keinginan pengunjung untuk memanfaatkan layanan yang tersedia. Semakin baik kualitas pelayanan

yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan minat pengunjung untuk datang kembali.

Menurut Lasa (2017), "Ketersediaan koleksi yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengguna menjadi salah satu faktor yang memengaruhi minat pengunjung perpustakaan." Koleksi perpustakaan merupakan daya tarik utama yang dapat memengaruhi keputusan seseorang untuk berkunjung. Oleh karena itu, pengembangan koleksi secara berkelanjutan menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan minat kunjung masyarakat terhadap perpustakaan.

Menurut Suwarno (2014) , "Fasilitas perpustakaan yang nyaman akan meningkatkan kenyamanan dan minat pengunjung dalam memanfaatkan layanan perpustakaan." Fasilitas seperti ruang baca yang bersih, pencahayaan yang memadai, akses internet, pendingin ruangan, serta area diskusi yang nyaman akan memberikan pengalaman positif bagi pengguna sehingga mereka terdorong untuk menjadikan perpustakaan sebagai tempat belajar, mencari informasi, maupun melakukan penelitian.

Sutarno (2016), menyatakan bahwa "Lokasi perpustakaan yang strategis dan mudah dijangkau masyarakat akan meningkatkan minat pengunjung untuk datang." Kemudahan akses transportasi, ketersediaan area parkir, serta petunjuk lokasi yang jelas menjadi faktor pendukung yang dapat meningkatkan jumlah kunjungan ke perpustakaan.

Menurut Rahayuningsih (2015), "Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan perpustakaan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk

memanfaatkan layanan yang tersedia." Oleh karena itu, perpustakaan perlu menyediakan katalog daring, perpustakaan digital, layanan referensi elektronik, serta akses internet yang memadai agar mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat di era digital.

Menurut Darmono (2017), "Promosi merupakan salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan minat masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan." Promosi dapat dilakukan melalui media sosial, brosur, seminar, pameran, maupun berbagai kegiatan literasi. Promosi yang efektif akan meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai layanan dan fasilitas perpustakaan sehingga mendorong mereka untuk berkunjung.

Menurut Suwarno (2014), "Lingkungan sosial dan budaya masyarakat juga memengaruhi minat seseorang untuk memanfaatkan perpustakaan." Lingkungan yang memiliki budaya membaca dan belajar yang tinggi cenderung menghasilkan masyarakat yang lebih aktif memanfaatkan perpustakaan. Sebaliknya, rendahnya budaya literasi akan berdampak pada rendahnya minat masyarakat untuk berkunjung.

Menurut Hardiyansyah (2018), "Keamanan dan kenyamanan lingkungan pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan minat pengguna." Pengunjung akan merasa lebih nyaman apabila perpustakaan memiliki lingkungan yang aman, tertib, dan kondusif. Keamanan koleksi, ketertiban ruang baca, serta sikap petugas yang ramah akan menciptakan suasana yang mendukung aktivitas belajar dan pencarian informasi.

Menurut Slameto (2015), "Minat dipengaruhi oleh kebutuhan, motivasi, perhatian, serta tujuan yang ingin dicapai oleh seseorang." Seseorang yang memiliki kebutuhan informasi tinggi atau sedang melakukan penelitian cenderung memiliki minat yang lebih besar untuk mengunjungi perpustakaan dibandingkan individu yang tidak memiliki kebutuhan informasi tertentu. Dengan demikian, minat berkunjung tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi perpustakaan, tetapi juga oleh karakteristik dan kebutuhan masing-masing pengguna.

1.4. Metode Penelitian

1.4.1. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan penulis untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah sebagai berikut.

1. Observasi

   Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kegiatan yang berlangsung di Perpustakaan Balai Pelestarian Kebudayaan Kalimantan Barat selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Melalui observasi, penulis memperoleh informasi mengenai penerapan etika kesekretariatan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung serta pelaksanaan administrasi perpustakaan. Selama observasi, penulis mengamati beberapa aspek yang telah diterapkan di perpustakaan, antara lain:

a) Sikap petugas yang ramah, sopan, dan komunikatif dalam melayani pengunjung.
b) Kesediaan petugas membantu pengunjung menemukan koleksi buku dan memberikan informasi yang dibutuhkan.
c) Penerapan kedisiplinan, tanggung jawab, dan ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi.
d) Penyusunan koleksi buku berdasarkan klasifikasi agar mudah ditemukan oleh pengunjung.
e) Penginputan data koleksi buku ke dalam Microsoft Excel dan aplikasi SLIMS secara sistematis
f) Pembuatan abstrak buku untuk mempermudah pengunjung mengetahui isi koleksi.
g) Penggantian label dan stempel buku yang sudah rusak atau pudar.
h) Pemeliharaan kerapian ruang perpustakaan dan penataan koleksi agar memberikan kenyamanan kepada pengunjung.
i) Proses pelayanan peminjaman, pengembalian, dan pemberian informasi kepada pengunjung.

Alat yang digunakan dalam observasi meliputi buku catatan, alat tulis, telepon genggam untuk dokumentasi, serta komputer yang digunakan dalam kegiatan administrasi perpustakaan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung kepada petugas Perpustakaan Balai Pelestarian

Kebudayaan Kalimantan Barat untuk memperoleh informasi mengenai penerapan etika kesekretariatan dalam meningkatkan pelayanan kepada pengunjung.Adapun hasil wawancara yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

1. Pertanyaan

   Penulis: Bagaimana penerapan etika kesekretariatan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung di Perpustakaan Balai Pelestarian Kebudayaan Kalimantan Barat?

   Narasumber: Dalam memberikan pelayanan, petugas selalu berusaha bersikap ramah, sopan, komunikatif, dan memberikan informasi yang jelas kepada setiap pengunjung. Selain itu, petugas juga berupaya membantu pengunjung menemukan koleksi yang dibutuhkan serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab.

2. Pertanyaan

   Penulis: Apa saja kendala yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan kepada pengunjung?

   Narasumber: Kendala yang dihadapi antara lain jumlah koleksi buku yang belum sepenuhnya lengkap, keterbatasan jumlah pegawai sehingga beberapa pekerjaan harus dilakukan secara bersamaan, serta masih perlunya peningkatan sarana dan prasarana untuk mendukung kenyamanan pengunjung.Alat yang digunakan dalam wawancara yaitu pedoman wawancara, buku

catatan, alat tulis, dan telepon genggam untuk mencatat hasil wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih akurat.

Dokumen yang dikumpulkan meliputi profil Perpustakaan Balai Pelestarian Kebudayaan Kalimantan Barat, struktur organisasi, data koleksi perpustakaan, dokumentasi kegiatan PKL, data penginputan koleksi pada Microsoft Excel dan aplikasi SLIMS, foto penyusunan koleksi buku, pembuatan abstrak buku, penggantian label dan stempel buku, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penerapan etika kesekretariatan dalam meningkatkan pelayanan dan minat pengunjung. Alat yang digunakan dalam teknik dokumentasi yaitu telepon genggam sebagai media pengambilan foto kegiatan, komputer atau laptop untuk mengolah data, serta Microsoft Word, Microsoft Excel, dan aplikasi SLIMS sebagai pendukung pengelolaan data administrasi perpustakaan.

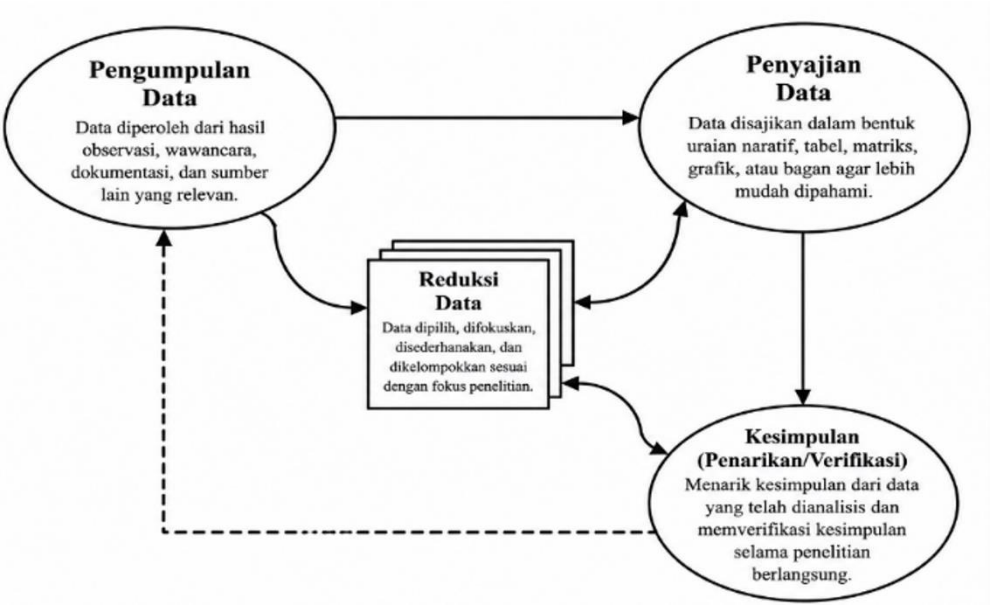
1.4.2. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dapat dilakukan baik selama proses pengumpulan data di lapangan maupun setelah seluruh data terkumpul, sehingga bersifat berlangsung secara berkesinambungan dan

tidak terpisah dari kegiatan penelitian. Pada penelitian ini, analisis data dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data agar peneliti dapat langsung memahami dan menafsirkan informasi yang diperoleh.

Model analisis yang digunakan mengacu pada analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi yang dilakukan secara terus-menerus dan saling berkaitan, sehingga membentuk suatu alur yang sistematis dalam mengolah data penelitian, yang kemudian dapat divisualisasikan dalam bentuk bagan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Struktur Teknik Analisis Data Miles & Huberman



Sumber : Analisis Data Miles & Huberman. 2014

Analisis kualitatif yang digunakan adalah model analisis interaktif, yaitu model analisis yang memerlukan tiga komponen berupa reduksi data,

sajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi dengan menggunakan interactive mode milik Sugiyono.

Menurut Miles, Huberman & Saldana (2014), terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul. Teknik analisis data kualitatif sebagai berikut :

1. Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data.
2. Penyajian Data Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data Deskriptif kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.
3. Penarikan Kesimpulan Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Dari penjelasan penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa ada

yang mengutarakan memfokuskan pada kalimat dan ada juga yang menjelaskan mengenai makna variabel dalam sesuatu.