

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan umum adalah pusat informasi yang menyediakan pengetahuan dan informasi siap-akses bagi para pemakai. (Blasiun Sudarsono, 2006: 159). Dalam Undang-undang RI No. 43 tahun 2007 menyatakan bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional.

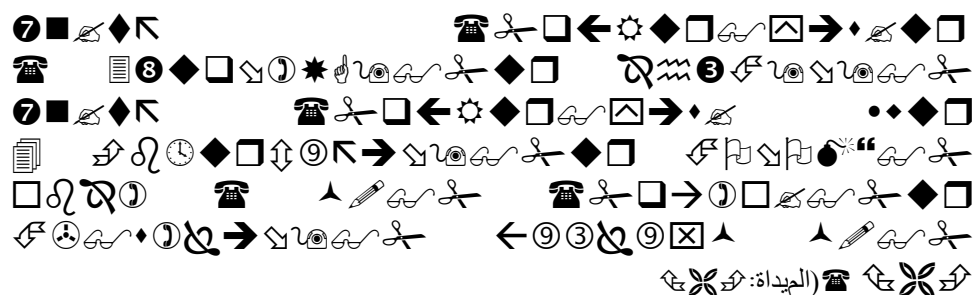
Jadi perpustakaan umum merupakan suatu lembaga pemerintahan yang menyajikan informasi, baik tercetak maupun tidak tercetak yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas dari umur 0 sampai tidak terhingga. Perpustakaan umum berada ditiga tingkatan pemerintahan yakni Pertama, Perpustakaan umum kabupaten dan kota di seluruh Indonesia. Kedua, Perpustakaan umum kecamatan. Ketiga, Perpustakaan umum desa atau kelurahan.

Perpustakaan memiliki pelayanan yang merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan, bagian layanan berhubungan secara

langsung dengan pemakai dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Hal tersebut seperti yang dinyatakan oleh (Sutamo, 2005: 112) “jika layanan kepada pelanggan memuaskan maka baiklah kinerjanya, sebaliknya apabila layanan yang diberikan belum memuaskan maka dapat dianggap bahwa perpustakaan tersebut belum mampu melayani dengan baik”. (Muhammad Ilyas dkk, 3)

Tuntutan perpustakaan saat ini bukan hanya sebatas melayani saja, melainkan keseluruhan aspek. daya bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas,kepuasan pemustaka yang dilayani, serta hasil evaluasi juga dibutuhkan untukmendapatkan pengakuan dari pemustaka. Maka dari itu perpustakaan harus dapatmemberikan pelayanan yang maksimal untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan.

Memberikan pelayanan terbaik adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Seperti dalam surat al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:



Artinya:

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya” (QS. al-Maidah: 2).

Surat tersebut menjelaskan perintah dalam memberikan pelayanan terbaik, bahwa memberikan pelayanan terbaik adalah pekerjaan yang bernilai ibadah di sisi Allah SWT. Perpustakaan mempunyai fungsi untuk dapat membantu pemustaka dalam menemukan dan memenuhi kebutuhan informasinya. Sebagai sarana penyedia informasi, perpustakaan dituntut untuk menyediakan berbagai macam informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai dan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Perpustakaan akan dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik jika memiliki koleksi yang lengkap dan baru. Oleh sebab itu, perpustakaan semestinya harus menyediakan koleksi yang lengkap dan baru sesuai minat atau kebutuhan pemakainya. (Nova Afriani dkk, 2012, Vol. 1 No. 1: 9)

Sekaligus pemustaka ikut serta dalam memelihara dan mengembangkan perpustakaan tersebut. dengan demikian koleksi, layanan dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal dan baik. Pemustaka mempunyai hak untuk memperoleh informasi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas merupakan faktor penting untuk mendapatkan ilmu pengetahuan. (Achmad, 2012: 41)

Untuk mengukur kualitas layanan suatu perpustakaan dalam Perspektif pemustaka, salah satu metode yang dapat digunakan adalah *LibQUALTM (Library Quality)* yang bertujuan untuk mengetahui keinginan pemustaka tentang layanan yang diinginkan oleh pemustaka. Menurut Nurketmanda dan Pandu (2009:142) menyebutkan

bahwa *LibQUALTM* adalah “suatu rangkaian alat” (metode) yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan”. (Destia Nur Aliza, 2017, Vol. 5 No. 1: 211).

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat terletak di Kota Padang tepatnya di Jalan Diponegoro No. 4 Padang, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan ini memiliki layanan sirkulasi, layanan keanggotaan, layanan referensi, layanan Anak-anak, layanan remaja, layanan dewasa, layanan berkala, layanan Disabilitas, layanan perpustakaan keliling, layanan penelusuran informasi, layanan Deposit, layanan koran, layanan komputer, layanan naskah kuno, layanan *E-Book*, layanan *Wifi* Gratis. Total koleksi buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan pada saat ini ada 58.224 Judul 244. 288 eksemplar yang bisa dinikmati oleh masyarakat. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan ini juga memiliki perpustakaan keliling yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di sekolah-sekolah dan juga di tempat lainnya.

Pada kenyataannya di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat masih banyak layanan dan fasilitas yang belum dapat dimanfaatkan seperti layanan komputer yang masih belum dimanfaatkan dan layanan terbitan berseri yang masih sepi pengunjung. Meskipun pengunjung (pemustaka) dalam sehari lebih kurang 30 orang, tapi perlu diketahui sejauh mana kualitas layanan dapat memenuhi kebutuhan

masyarakat pengguna. Pengukuran kualitas layanan dapat diukur berdasarkan persepsi pemustaka secara periodik. Dan apakah antusias masyarakat pengguna yang tinggi sebanding dengan kualitas layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi Dinas Kearsipan dan perpustakaan provinsi Sumatera Barat memiliki layanan sirkulasi seperti peminjaman dan pengembalian yang masih manual dan membutuhkan waktu lama. Sebagai perpustakaan umum di provinsi Sumatera Barat seharusnya memiliki kualitas layanan yang terbaik.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti memutuskan untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam lagi, kemudian hasil penelitian tersebut akan dituangkan ke dalam penelitian ini yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode *LibQUAL^{+TM}* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat”**.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Untuk memperjelas sasaran yang ingin dicapai melalui penelitian sesuai dengan masalah yang dikemukakan diatas, maka penulis memberikan rumusan masalah hanya pada pandangan dan penilaian pemustaka terhadap kualitas layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Dalam hal ini penulis membatasi pandangan dan penilaian pemustaka terhadap kualitas layanan menggunakan metode *LibQUAL^{+TM}* dengan dimensi sikap

petugas melayani (*affect of service*), kualitas informasi dan akses informasi (*information control*) dan sasaran perpustakaan (*library as place*).

2. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimana tingkat kualitas layanan tentang sikap petugas melayani (*affect of service*) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat?
- b. Bagaimana tingkat kualitas layanan tentang kualitas informasi dan akses informasi (*information control*) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat?
- c. Bagaimana tingkat kualitas layanan tentang sarana perpustakaan (*library as place*) yang terdapat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan harus mempunyai tujuan yang jelas, dalam penelitian ini yang menjadi tujuannya adalah:

1. Untuk mendeskripsikan tingkat kualitas layanan tentang sikap pustakawan dalam melayani pemustaka (*affect of service*) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

2. Untuk mendeskripsikan tingkat kualitas layanan tentang kualitas informasi dan akses informasi (*information control*) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.
3. Untuk mendeskripsikan tingkat kualitas layanan tentang sarana perpustakaan (*library as place*) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Pustakawan, sebagai sarana evaluasi dalam peningkatan kualitas layanan dan dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang telah dilakukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.
2. Bagi Peneliti, sebagai bahan informasi bagi peneliti lainnya yang dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.
3. Bagi Pembaca, dapat menambah wawasan tentang Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.
4. Bagi Penulis, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Humaniora pada Jurusan Sejarah Peradaban Islam (SPI) Konsentrasi Ilmu Informasi Perpustakaan (IIP) Fakultas Adab dan Humaniora.

D. Penjelasan Judul

Evaluasi : Evaluasi dalam konteks yang lebih luas, bisa dipahami sebagai penilaian, pengukuran, memeriksa kualitas layanan, dan lain sebagainya, seperti dalam Ping (2008:104) dijelaskan bahwa dalam beberapa tahun, terjadi perbedaan pengukuran dalam menilai (*to assess*) kinerja perpustakaan, kepuasan pemustaka, dan begitu juga instrumen untuk mengukur persepsi kualitas layanan perpustakaan. (Endang Fatmawati, 2012: 71)

Kualitas Layanan : Suatu bentuk penilaian pemakai terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Yang dimaksud adalah kualitas layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan.

LibQUALTM : Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Menurut Xi dan Levy (2005), *LibQUALTM* dikembangkan dari SERVQUAL yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan dibidang pelayanan (*service*). (Sri Restuti, 2013, Vol. 5 No. 3)

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan : Sebuah Perpustakaan Umum di Provinsi Sumatera Barat, tepatnya di Kota Padang,

yang beralamat di Jalan Diponegoro No. 4 Padang.

Jadi yang dimaksud dengan judul skripsi penulis tentang Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode *LibQUAL^{+Tm}* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat adalah Mengukur dan menilai kualitas layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dengan menggunakan salah satu metode yaitu metode *LibQUAL^{+TM}*.

E. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini dapat mengungkapkan suatu keadaan dan menjadi terarahnya, maka untuk itu dibuat sistematika penulisan ke dalam 5 (lima) bab yang saling berkaitan antara satu bab dan bab yang lain.

Bab Pertama, merupakan pendahuluan yang berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan dan pembatasan masalah, tujuan dan manfaat, penjelasan judul dan sistematika penulisan.

Bab Kedua, merupakan landasan teori yang menjelaskan tentang landasan teori yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang diambil dan sejumlah variabel penelitian yang relevan dengan topik penelitian.

Bab Ketiga, merupakan metode penelitian yang menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian

Bab Keempat, merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan yaitu Sejarah, Visi

Misi, Struktur Organisasi, SDM, Koleksi, Jenis Layanan, Jadwal Layanan, evaluasi kualitas layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

Bab Kelima, merupakan penutup ini merupakan bab akhir dari penelitian, yang meliputi: penarikan kesimpulan dan beberapa rekomendasi berupa saran-saran.