

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman, kebutuhan informasi sangat bergantung kepada ketersediaanya sumber informasi yang relevan dan bermanfaat. Salah satu wadah yang menyediakan kebutuhan informasi bagi masyarakat ialah perpustakaan (Rohmah & Kurniawan, 2017). Dalam perkembangan dunia perpustakaan, layanan anak menjadi suatu kebutuhan dalam pemenuhan informasi bagi anak, yang mana pada layanan anak memiliki sifat yakni edukatif, rekreatif dan informatif (Juanto, 2022). Anak-anak memiliki kebutuhan yang unik, baik dalam hal pendidikan, kesehatan, perlindungan, dan kebutuhan sosial-emosional. Oleh karena itu, layanan anak harus dirancang secara khusus untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak mereka sesuai dengan tahap perkembangan yang mereka alami (Afifa & Gamaputra, 2024).

Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat menjadikan tantangan terbesar bagi perpustakaan untuk meningkatkan keakraban dan ketertarikan anak pada perpustakaan. Pustakawan dan para staf harus memutar kendali untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga anak menjadi nyaman berada di perpustakaan. Meningkatkan kesadaran anak akan pentingnya mencari ilmu di perpustakaan juga menjadi hal penting bagi pustakawan dimana perkembangan teknologi yang semakin tidak terkontrol menjadikan anak-anak mudah terpengaruh dengan hasil dari perkembangan teknologi tersebut (Idhamani, 2020).

Kualitas layanan anak menjadi inti dari pemenuhan hak-hak anak dan pengembangan potensi mereka. Layanan anak yang berkualitas tidak hanya mencakup aspek-aspek fisik, tetapi juga memperhatikan kebutuhan psikologis, sosial, dan emosional anak. Aspek kualitas layanan anak mencakup aksesibilitas, yaitu kemampuan anak untuk mengakses layanan tanpa hambatan fisik atau finansial yang berarti (Hidayani, 2015). Selain

itu, ketersediaan sumber daya yang memadai seperti fasilitas, tenaga kerja terlatih, dan materi pembelajaran juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas layanan anak. Namun, kualitas layanan anak tidak hanya terbatas pada infrastruktur fisik dan sumber daya saja. Kualitas pelayanan, termasuk interaksi antara penyedia layanan dengan anak dan keluarganya, juga memegang peranan penting.

Layanan yang ramah anak, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan individu anak akan memberikan dampak positif bagi pengalaman anak terhadap layanan tersebut (Hasanah, 2020). Selain itu, keamanan lingkungan juga merupakan salah satu komponen yang tidak bisa diabaikan dalam menilai kualitas layanan anak. Lingkungan yang kondusif dan terlindungi dapat menumbuhkan rasa nyaman serta meningkatkan kepercayaan pengguna layanan, baik anak-anak maupun orang tua atau wali mereka. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang kualitas layanan anak menjadi kunci dalam memastikan bahwa anak-anak mendapatkan layanan yang sesuai dengan hak-hak mereka dan memungkinkan mereka untuk tumbuh dan berkembang secara optimal (Huasna, 2023).

Kepuasan pemustaka, yang sering kali diwakili oleh persepsi dan pengalaman positif mereka terhadap layanan yang diterima, merupakan indikator penting dalam menilai kinerja suatu layanan, termasuk layanan anak (O. N. Amalia & Christiani, 2020). Dalam konteks layanan anak, kepuasan pemustaka menjadi landasan utama dalam menilai sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan anak dan keluarganya. Oleh karena itu, penggunaan kepuasan pemustaka sebagai ukuran kinerja layanan anak menjadi penting dalam upaya untuk meningkatkan efektivitas dan relevansi layanan, serta memastikan bahwa layanan tersebut secara optimal sudah memberikan manfaat yang maksimal bagi anak-anak dan keluarga mereka.

Pentingnya kepuasan pemustaka dalam menilai keberhasilan suatu perpustakaan disorot oleh International Organization for Standardization

(ISO) 11620-1998 (Purnomowati, 2000: 61-67), yang menempatkan kepuasan pemustaka sebagai indikator utama dari 29 indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu perpustakaan (Saleh, 2013). Kepuasan ini dapat diartikan sebagai pencapaian individu atau kelompok dalam memperoleh hal yang mereka butuhkan dan inginkan.

Dalam mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan dari perspektif dan tingkat kepuasan pemustaka, salah satu pendekatan yang sering digunakan adalah metode LibQUAL+TM (Hasfera, 2018). Metode ini dirancang untuk mengidentifikasi sejauh mana kebutuhan pemustaka terpenuhi terhadap layanan perpustakaan. LibQUAL+TM itu sendiri merupakan pengembangan dari ServQUAL yang umumnya digunakan untuk mengukur kualitas mutu layanan pada sektor jasa (O. N. Amalia & Christiani, 2020). Dalam pandangan Nurkertamanda dan Wirawan (2009) “menyebutkan bahwa LibQUAL+TM berfungsi sebagai alat ukur atau metode penilaian yang digunakan perpustakaan dalam mengidentifikasi, mengolah, dan merespon masukan dari pengguna terkait pelayanan yang diberikan” (Nurkertamanda & Wirawan, 2009).

Kualitas layanan yang diterima oleh pengguna informasi juga memiliki dampak yang signifikan terhadap perilaku dan loyalitas mereka di masa mendatang. Hari Santoso menyatakan bahwa keberhasilan sebuah perpustakaan dilihat dari kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi yang baik dengan pemustaka dan secara konsisten mengevaluasi serta meningkatkan kualitas pelayanan (Santoso, 2007). Dalam hal ini ada lima unsur penting dalam mengukur kualitas layanan yakni keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik. Ketidakmampuan pustakawan dalam memberikan layanan yang baik inilah yang dapat menurunkan minat dan kepercayaan pengguna, serta merusak citra perpustakaan sebagai pusat informasi.

Memberikan pelayanan yang terbaik merupakan pekerjaan yang sangat mulia serta menjadi jalan menuju kebaikan bagi siapa saja yang

ingin melaksanakannya. Hal ini sejalan dengan firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2 berbunyi:

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

“.... dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong- menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya” (QS. Al-Maidah: 2).

Ibnu khuwaizmandad menyatakan tolong-menolonglah dalam kebaikan dan ketakwaan bisa dilakukan dalam berbagai bentuk (Maya Puspitasari, 2022). Ini merupakan kewajiban bagi orang yang berilmu untuk membagikan ilmunya kepada manusia, termasuk dengan cara mengajarkannya. Ayat ini menjelaskan bahwa perpustakaan memiliki peran penting dalam membantu pengguna untuk menemukan dan memenuhi kebutuhan informasinya.

Perpustakaan yang ideal sebaiknya dapat memberikan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, dengan kata lain mampu memberikan layanan secara cepat dan tepat. Layanan secara cepat ialah layanan yang dikerjakan dalam kurun waktu singkat. Sedangkan secara tepat yakni dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunaannya (Haeriah, 2017). Apabila fungsi layanan sudah tercapai, maka layanan perpustakaan dapat memenuhi fungsinya sebagai pusat pendidikan, pusat informasi, pusat referensi dan pusat rekreasi. Dengan kata lain, layanan yang cepat dan tepat juga merupakan faktor penting untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pemustaka.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat merupakan Perpustakaan Umum di Kota Padang yang mempunyai layanan khusus bagi anak-anak. Layanan ini dibuka setiap hari dan ramai dikunjungi pada hari weekend yaitu sabtu. Berdasarkan data kunjungan pada tahun 2024, rata-rata jumlah pengunjung yang berkunjung mencapai

4.185 dalam pertahunnya, sementara untuk rata-rata pengunjung hariannya mencapai 67 orang perharinya. Dalam layanan ini, anak-anak diberikan pengalaman yang menarik selain membaca bahan bacaan yang tersedia, seperti adanya pertunjukan *storytelling*, adanya kegiatan menggambar dan mewarnai, dan permainan edukatif yang meningkatkan semangat mereka. Selain itu ruangan yang didesain nyaman dan ramah bagi anak juga diterapkan pada layanan ini.

Pada kenyataannya yang terjadi di layanan anak pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat masih menghadapi kendala pada koleksi yang tersedia. Terdapat beberapa jenis koleksi yang digunakan tidak *update* atau banyak bahan koleksi yang tahun terbitnya dibawah tahun 2010. Temuan ini diperoleh berdasarkan observasi penulis dan inventarisasi koleksi pada tahun 2024, yang mana jumlah koleksi yang tersedia pada Layanan Anak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat tercatat sekitar 4.200 eksemplar. Namun, dari jumlah tersebut, lebih dari 60% atau sekitar 2.500 eksemplar merupakan koleksi terbitan lama (sebelum tahun 2010) yang sudah tidak relevan dengan kebutuhan informasi anak masa kini. Hal ini juga diperkuat oleh keterangan pustakawan yang menyatakan bahwa keterbaruan koleksi menjadi salah satu kendala utama dalam penyelenggaraan layanan anak, sehingga diperlukan upaya pembaruan dan pengembangan koleksi agar dapat memenuhi kebutuhan literasi dan minat baca anak sesuai perkembangan zaman.

Dalam era perkembangan ilmu pengetahuan yang pesat, terutama bagi anak-anak, penting untuk memastikan bahwa mereka mendapatkan informasi dan pengetahuan terbaru yang sesuai dengan perkembangan zaman (Huasna, 2023). Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perpustakaan harus terus mengadaptasi kurikulum dan metode pengajaran agar tetap relevan. Tujuan dari hal ini adalah untuk memastikan bahwa anak-anak dibekali dengan pengetahuan dan

keterampilan yang dibutuhkan untuk menghadapi berbagai tantangan dan mampu memanfaatkan peluang di masa depan.

Menurut Jasette Frank, perkembangan bahan bacaan anak telah berpengaruh kepada kehidupan mereka (Yusuf, 2003). Oleh karena itu, penting bagi kita semua, termasuk orang tua, guru, dan pustakawan, untuk bekerja sama dalam menciptakan bahan bacaan yang sesuai dengan perkembangan kehidupan mereka (Khaironi, 2018). Hal ini disebabkan anak-anak mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang membutuhkan bahan bacaan yang sesuai dengan tingkat pemahaman mereka.

Pustakawan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan bahan bacaan yang menarik bagi anak agar mereka tertarik dan senang membaca. Kepuasan dalam membaca sangat penting bagi anak, oleh karena itu pustakawan harus memperhatikan minat baca mereka (Inayati, 2018). Anak-anak membutuhkan bahan bacaan yang menghibur, memberikan informasi, dan relevan dengan lingkungan mereka. Perkembangan teknologi, seperti televisi dan sosial media, telah memengaruhi pola bacaan anak-anak, sehingga penting untuk menyesuaikan bahan bacaan dengan dunia mereka (Desi Faridah, 2021).

Selain bahan koleksi yang tidak *update*, sikap dan pelayanan juga menjadi sorotan besar dalam memenuhi kepuasan pengguna. Pelayanan yang baik akan memberikan citra yang baik juga pada perpustakaan. Tjiptono (2008) menyatakan bahwa pelayanan prima di perpustakaan tercermin dari sikap profesional pustakawan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, pelayanan yang baik sangat bergantung pada kompetensi dan sikap pustakawan dalam melayani pengguna (Usman et al., 2021).

Dengan terus berkembangnya teknologi dan ilmu pengetahuan yang harus dimiliki oleh anak dan pentingnya kualitas layanan terhadap citra perpustakaan, maka dari itu atas dasar pertimbangan tersebut, kajian

ini difokuskan pada **“Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Anak Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat Menggunakan Metode LibQUAL+™”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka permasalahan yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap dimensi *Affect of Service* (kinerja dan sikap pustakawan) pada layanan anak?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap dimensi *Library as Place* (kenyamanan dan fasilitas fisik) pada layanan anak?
- c. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap dimensi *Personal Control* (kemudahan pemustaka dalam pencarian dan penggunaan informasi) pada layanan anak?
- d. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap dimensi *Information Control* (kemudahan akses informasi dan koleksi) pada layanan anak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah:

- a. Untuk melihat tingkat kepuasan pemustaka mengenai dimensi *Affect of Service* (kinerja dan sikap pustakawan) pada layanan anak.
- b. Untuk melihat tingkat kepuasan pemustaka mengenai dimensi *Library as Place* (kenyamanan dan fasilitas fisik) pada layanan anak.
- c. Untuk melihat tingkat kepuasan pemustaka mengenai dimensi *Personal Control* (kemudahan pemustaka dalam pencarian dan penggunaan informasi) pada layanan anak.

- d. Untuk melihat tingkat kepuasan pemustaka mengenai dimensi *Information Control* (kemudahan akses informasi dan koleksi) pada layanan anak.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat memberikan wawasan yang berharga tentang kepuasan pengguna mengenai layanan anak pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.
2. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi baru dalam meningkatkan layanan anak pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.
3. Penelitian ini dapat membantu dalam mengevaluasi kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada anak-anak. Evaluasi ini dapat membantu dalam menentukan apakah target kepuasan pemustaka tercapai atau perlu dilakukan perbaikan lebih lanjut.