

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman saat ini tentu berpengaruh pada perkembangan sebuah perpustakaan, perkembangan sebuah perpustakaan dilihat dari seorang pengelola perpustakaan yang berkompeten dalam bidang perpustakaan untuk mengelolanya. Sebagai seorang pekerja informasi, pengelola perpustakaan harus mampu mencari dan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya. Serta memilih dan memilah informasi yang bermanfaat bagi pengguna informasi. Seorang pengelola perpustakaan merupakan pelayan bagi pemustaka dan melayani segala kebutuhan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Maka dalam melayani seorang pemustaka, pengelola perpustakaan harus memperhatikan dan menjaga sikap yang profesional kepada pemustaka, baik dalam berkomunikasi maupun dalam melayani pemustaka dengan pelayanan prima, serta memiliki keterampilan khusus untuk mempermudah dalam menjalankan tugas. Menurut Sudart (2016) dalam tugas menjadi seorang pengelola perpustakaan, sebuah keterampilan diperlukan karena dalam tugas sehari-hari akan banyak dijumpai tantangan-tantangan yang tidak terduga sehingga memerlukan ide dan kreatifitas untuk menyelesaikannya. Keterampilan adalah sebuah kemampuan untuk menggunakan akal, fikiran, ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah ataupun membuat sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan nilai dari hasil pekerjaan yang dikerjakan.

Perpustakaan umum merupakan suatu organisasi sumber belajar yang menyimpan, mengelola, mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis dan memberikan layanan bahan pustaka baik buku maupun non buku kepada masyarakat tertentu maupun masyarakat umum untuk digunakan oleh sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang bertugas menyediakan jasa yang membantu keberhasilan sebuah penelitian, misalnya menyediakan daftar buku mengenai suatu subjek, menyusun daftar artikel majalah maupun

pustaka lainnya dan menyajikan laporan penelitian dalam bidang yang berkaitan serta menyediakan bermacam bahan tingkatan usia mulai dari anak-anak, remaja, dewasa, untuk laki-laki maupun perempuan. Menurut Iyuk (2022) perpustakaan memberikan ilmu pengetahuan dalam meningkatkan aktivitas siswa dalam pembelajaran. Perpustakaan adalah tempat terbaik untuk mendidik masyarakat, memajukan sistem pendidikan masyarakat dan berfungsi sebagai sumber informasi. Semua masyarakat harus bisa memanfaatkan penyebaran ilmu pengetahuan, tidak hanya untuk penduduk kota, tetapi juga bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau perdesaan.

Menurut Andi (2018) Adapun tujuan perpustakaan umum yaitu membina dan mengembangkan kebiasaan membaca dan belajar sebagai suatu proses yang berkesinambungan seumur hidup serta kesegaran jasmani dan rohani masyarakat berada dalam jangkauan layanan, sehingga berkembang daya kreasi dan inovasinya bagi peningkatan martabat dan produktivitas setiap warga masyarakat secara menyeluruh dalam menunjang pembangunan nasional.

Perpustakaan sebagai pusat informasi diuntut untuk mampu menyediakan layanan yang lebih baik dan tepat guna bagi seluruh lapisan masyarakat. Salah satu inovasi layanan yang dilakukan untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas adalah penyelenggaraan layanan perpustakaan keliling. Perpustakaan Keliling yaitu bagian perpustakaan umum yang mendatangi pemakai (pustaka) dengan menggunakan kendaraan darat maupun air.

Layanan perpustakaan keliling adalah suatu layanan yang bergerak secara *mobile*, yang berpindah dari satu lokasi ke lokasi lainnya dengan memanfaatkan sarana transportasi seperti mobil atau perahu. Tujuannya adalah untuk melayani masyarakat yang berada di daerah yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan pusat. Perpustakaan keliling membawa berbagai bahan pustaka seperti buku, majalah, dan koran untuk mendukung pemerataan akses informasi dan literasi di masyarakat, khususnya kepada anak-anak sekolah. Perpustakaan keliling merupakan perpustakaan yang

mengunjungi masyarakat dengan menggunakan kendaraan khusus seperti mobil. Tujuan dari perpustakaan keliling adalah untuk mendorong minat membaca kalangan masyarakat dan melayani masyarakat yang tidak dapat mengakses perpustakaan yang sudah ada. Penduduk yang berada di desa terpencil tidak dapat mengakses perpustakaan karena berbagai keadaan dengan adanya perpustakaan keliling penduduk didesa dapat terlayani (Sulistyo Basuki,2020).

Menurut Sabirin (2017) perpustakaan keliling merupakan jenis layanan yang dikembangkan pada perpustakaan umum, yang disebut Unit Layanan Perpustakaan Keliling (ULPK), yang memberikan layanan berkeliling (*mobile*) mendatangi tempat pemukiman penduduk, tempat kegiatan masyarakat seperti di sekolah, kantor kelurahan, atau tempat-tempat tertentu yang dianggap strategis. Sedangkan menurut Kadariyah (2016) perpustakaan keliling merupakan bagian dari perpustakaan umum yang bertugas mendatangi pemakai dengan menggunakan kendaraan (darat maupun laut). Biasanya tugas ini merupakan bagian perluasan jasa dari sebuah perpustakaan umum untuk memungkinkan penduduk yang pemukimannya jauh dari perpustakaan agar dapat memanfaatkan jasa perpustakaan. Secara umum, perpustakaan keliling berfungsi sebagai perpustakaan umum yang melayani masyarakat yang tidak terjangkau oleh pelayanan perpustakaan umum.

Namun, perpustakaan keliling menghadapi tantangan terkait rendahnya literasi dan kondisi ekonomi masyarakat yang lebih sibuk bekerja daripada memanfaatkan layanan perpustakaan. Keterbelakangan di pedesaan juga membuat akses terhadap sumber pengetahuan lebih sulit dijangkau.

Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara merupakan suatu lembaga teknis pemerintahan daerah yang bertugas menyediakan layanan informasi kepada masyarakat dan membina seluruh jenis perpustakaan di wilayahnya. Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara resmi dibentuk pada tahun 2010 dan baru mulai beroperasi secara maksimal pada tahun 2015 setelah memiliki fasilitas yang memadai dan kantor tetap yang berlokasi di Jl. Sultan

Hasanuddin No. 04 Sibuhuan, Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara. Sebagai perpustakaan umum daerah, Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara ini juga menjalankan berbagai program literasi, salah satunya adalah layanan perpustakaan keliling untuk menjangkau masyarakat di daerah-daerah terpencil.

Untuk memperluas jangkauan layanan, Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara menyelenggarakan perpustakaan keliling yang dilakukan setiap hari Senin hingga Jum'at, dengan kunjungan ke sekolah-sekolah dasar (SD) di berbagai kecamatan. Layanan ini menggunakan kendaraan mobil, motor pinter dan perahu. Ketika Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara terjun ke desa terpencil yang melewati sungai seperti ke desa Pinarik yang harus melewati arus sungai maka Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara harus menggunakan perahu supaya bisa mendatangi ke desa pinarik tersebut. Operasional yang dilengkapi dengan beberapa buku dan dikawal oleh empat pustakawan.

Perpustakaan keliling tidak hanya menyediakan bahan bacaan, tetapi juga menyelenggarakan kegiatan literasi seperti membaca bersama, mendongeng, dan diskusi. Sistem layanan terbuka diterapkan agar pemustaka (siswa) dapat langsung memilih buku bacaan sesuai keinginannya. Program ini bertujuan untuk meningkatkan minat baca serta memberikan akses informasi kepada anak-anak, terutama yang berada di daerah yang belum memiliki perpustakaan pusat.

Meskipun layanan ini telah berjalan secara rutin, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi. Menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara memiliki total luas wilayah sebesar 3.912,18 km² dengan 17 Kecamatan, yang menyebabkan tidak semua daerah dapat dijangkau secara merata oleh layanan perpustakaan keliling. Keterbatasan kendaraan, koleksi buku, serta jumlah pustakawan menjadi hambatan tersendiri dalam pelaksanaan layanan ini. Beberapa sekolah di daerah pelosok masih belum terlayani secara optimal, seperti ke desa Pinari yang harus

melewati arus sungai dengan menggunakan perahu dan membawa beberapa koleksi ke SD yang ada di desa Pinarik Kecamatan Sosa Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

Melihat kualitas layanan perpustakaan keliling dalam mendukung literasi masyarakat serta adanya keterbatasan dalam pelaksanaan layanan, maka penting dilakukan kajian lebih lanjut mengenai bagaimana kualitas layanan perpustakaan keliling menggunakan metode Servqual (*Service Quality*) pada Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara?

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas layanan perpustakaan keliling menggunakan metode Servqual (*Service Quality*): yaitu *Tangibles* (Bukti Nyata), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) pada Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah uraikan, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan perpustakaan keliling menggunakan metode Servqual (*Service Quality*): yaitu *Tangibles* (Bukti Nyata), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) pada Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan penelitian, serta sebagai bahan referensi bagi pemustaka untuk mengembangkan penelitian lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian ini yaitu Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*) pada Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

1.4.2 Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara dalam pelaksanaan Analisa Kualitas Layanan perpustakaan Keliling Menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*) pada Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

