

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan sebuah tempat yang berisi berbagai macam buku dan dijaga oleh petugas berkacamata yang memberikan kesempatan kepada siapa saja yang ingin meminjam buku.¹ Perpustakaan harus bisa memenuhi kebutuhan pemustaka sehingga mampu memberikan sumber informasi, baik dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka atau pencari informasi.² Maka dari itu pustakawan tidak hanya memberikan sebuah pelayanan kepada pemustaka akan tetapi juga harus mencari inovasi dan terobosan baru, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka.

Berdasarkan Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dicantumkan bahwa dalam rangka meningkatkan kecerdasan bangsa perlu ditumbuhkan budaya gemar membaca melalui pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan sebagai sumber informasi yang berupa karya tulis, karya cetak, dan karya rekam.³

Perpustakaan umum adalah jenis perpustakaan yang dibuat oleh masyarakat dan dibiayai oleh masyarakat itu sendiri, baik secara langsung maupun tidak langsung, misalnya melalui pajak. Perpustakaan umum biasanya

¹ Wiji Suwarno, "*Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Perpustakaan*", (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), h. 13.

² Ketut Masiani, "*Perpustakaan Kafe: Konsep Unik sebagai Usaha Peningkatan Minat Baca dan Interaksi Sosial*", dalam Jurnal Pari, Vol. 2 No. 2 Desember, 2016, h. 98.

³ Republik Indonesia, "*Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.*"

memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Perpustakaan terbuka untuk umum.
2. Siapapun bisa masuk.
3. Dibiayai oleh dana masyarakat.⁴

Muh. Syafri Syafrudin berpendapat bahwa perpustakaan umum mempunyai tugas melayani semua lapisan masyarakat yang memerlukan jasa perpustakaan dan informasi mulai dari anak-anak sampai lanjut usia. Pada perpustakaan umum disediakan berbagai layanan, yaitu mulai layanan anak, layanan remaja, hingga layanan untuk orang lanjut usia.⁵

Pengelolaan perpustakaan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan layanan perpustakaan. Unsur-unsur yang terdapat dalam perpustakaan antara lain adalah sumber daya manusia yaitu staf perpustakaan atau pustakawan sebagai pengelola, pengguna perpustakaan sebagai pihak yang memanfaatkan informasi, serta sarana dan prasarana serta berbagai fasilitas pendukung dalam memberikan pelayanan.⁶

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada hari kamis tanggal 16 september 2021, perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan memiliki berbagai layanan seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan perpustakaan keliling, layanan anak, dan lain sebagainya. Sebagian masyarakat yang kurang mengetahui dan memahami bagaimana mendapatkan

⁴ Abdul Rahman Saleh dan Rita Komalasari, *Manajemen Perpustakaan*, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), h. 1.16

⁵ Muh. Syafri Syafrudin, "*Pemanfaatan Layanan Sirkulasi Perpustakaan Arsip dan Pengelolaan Data Elektronik Kabupaten Enrekang*", Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2016, h. 33.

⁶ Erma Awalien Rochmah, "*Pengelolaan Layanan Perpustakaan*", dalam jurnal Ta'allum, Vol. 4 No. 2 November, 2016, h. 278

layanan tersebut, hal ini dapat dilihat dari kurangnya informasi yang menjelaskan tentang layanan yang disediakan serta alur pada layanan tersebut. Serta berdasarkan data kunjungan perpustakaan pada bulan januari sebanyak 38 kunjungan per-bulan dan bulan february sebanyak 15 kunjungan per-bulan.

Berdasarkan pernyataan di atas, peneliti sadar bahwa masih banyak orang yang kurang mengetahui layanan yang tersedia serta faktor-faktor yang mempengaruhi layanan, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih mendalam mengenai layanan pemustaka pada perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan.

Dilihat dari penjelasan tersebut penulis tertarik melakukan penelitian yang hasilnya akan dituangkan dalam sebuah penelitian skripsi dengan judul **“Layanan Pemustaka di Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan”**.

B. Definisi Operasional

Agar pembahasan tema dalam skripsi ini menjadi terarah, jelas dan mengena yang dimaksud, maka perlu dikemukakan batasan-batasan judul yang masih perlu mendapatkan penegasan sebagai berikut:

1. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah pemberian layanan bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan.⁷ Dengan

⁷ Lisda Rahayu, dkk., *“Layanan Perpustakaan”* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), h. 1.3

kata lain, layanan perpustakaan lebih mengarah kepada sebuah pelayanan yang diberikan perpustakaan untuk pemustakanya.

Bila layanan perpustakaan memberikan sebuah pelayanan yang baik terhadap pemustaka, maka akan meningkatkan kualitas layanan dan membuat pemustaka merasa tidak bosan untuk berkunjung kembali tiap hari. Maka dalam penelitian yang dimaksud layanan perpustakaan adalah setiap aktivitas yang bersentuhan langsung kepada pemustaka baik itu sarana atau jasa yang diadakan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan definisi operasional di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana layanan di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan?
2. Apa faktor yang mempengaruhi layanan yang terdapat pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, definisi operasional dan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana layanan di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan.

2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi layanan yang terdapat pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan.

E. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan akan memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian akan menjadi sebagai masukan bagi pemerintah pada umumnya dan kepada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan serta pustakawan pada khususnya dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penyediaan layanan perpustakaan serta masyarakat dan pemustaka sebagai penerima manfaat dari layanan.
 - b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan
Sebagai bahan informasi bagi Kepala Dinas Perpustakaan dan Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sebagai upaya dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan, baik dari sisi sarana dan prasarana hingga dari sisi pelayanan yang diberikan pustakawan atau staf perpustakaan kepada pemustaka.

b. Bagi Pembaca

Sebagai bahan informasi mengenai layanan-layanan yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sebagai upaya dalam memanfaatkan layanan perpustakaan bagi Masyarakat

c. Bagi Jurusan

Penelitian ini dapat menambah koleksi kajian tentang layanan perpustakaan.

d. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang lebih luas sehingga dapat mengetahui layanan-layanan yang tersedia dan bagaimana prosedurnya di perpustakaan.

F. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa hasil penelitian yang menjadi kajian pustaka dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Skripsi yang ditulis oleh Rio Rustamova mahasiswa dari program studi Ilmu Perpustakaan fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dengan judul *Sistem Pelayanan Di Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Belo Kabupaten Bima*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pelayanan dan kendala-kendala di perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Bolo Kabupaten Bima. Penelitian ini berfokus pada penelitian sistem pelayanan di perpustakaan. Hasil dari penelitian ini adalah untuk mempermudah pemustaka, pihak perpustakaan harus

menggunakan *system* teknologi seperti peralihan katalog tercetak ke katalog *online*, Perpustakaan juga harus menambahkan fasilitas seperti rak katalog dan komputer khusus untuk pemustaka dalam mencari koleksi sehingga memudahkan proses penerapan *system* temu kembali informasi, perlu menerapkan pelayanan yang baik mengenai peminjaman buku dengan mewajibkan pemustaka memiliki kartu agar koleksi proses peminjaman dapat terkontrol, dan memanfaatkan dana secara efisien sumbangan dana untuk pengembangan perpustakaan agar fasilitas yang ada dalam ruangan perpustakaan dapat menarik dan tidak membosankan bagi pemustaka yang ingin datang ke perpustakaan tersebut.

2. Skripsi yang ditulis oleh Gadis Shella Mutia mahasiswa dari program studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta Berdasarkan Metode Libqual+TM*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta ditinjau dari kinerja pustakawan dalam pelayanan, kualitas dan akses informasi, serta sarana dan prasarana perpustakaan. Hasil dari penelitian ini adalah dari kinerja pustakawan menunjukkan bahwa perpustakaan telah memberikan kualitas layanan perpustakaan yang cukup memuaskan. Aspek yang paling memuaskan pemustaka yaitu melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan serta sikap pustakawan yang sopan dan ramah kepada pemustaka. Dari ketersediaan informasi dan akses informasi

yang berkualitas dengan tingkat layanan yang diterima atau dirasakan pada kenyataannya oleh pemustaka, hal ini menunjukkan bahwa pemustaka cukup puas atas ketersediaan informasi yang mereka butuhkan, dan menilai baik atas layanan yang telah diberikan. Dari sisi fasilitas adanya fasilitas dan ruangan yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan.

3. Skripsi yang ditulis oleh Tifano Choir mahasiswa dari program studi Ilmu Perpustakaan fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul *Evaluasi Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sragen Menggunakan SNI Perpustakaan Umum 7495:2009*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penerapan Standar Nasional Indonesia (SNI) 7495:2009 tentang pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sragen. Hasil dari penelitian ini adalah Perpustakaan umum Daerah Kabupaten Siregen telah melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan SNI 7495:2009. Layanan yang dilayani oleh Perpustakaan umum Daerah Kabupaten Sragen yang meliputi sirkulasi, referensi, layanan anak, aula pertemuan, perpustakaan keliling, layanan teknologi informasi, layanan pembinaan dan bimbingan perpustakaan serta layanan *hotspot*. Sumber daya manusia yang telah memenuhi standar SNI, akan tetapi jumlah sumber daya manusia yang ada belum didukung dengan adanya pustakawan yang benar-benar fungsional sebagai pustakawan. Berdasarkan SNI 7495:2009 layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Sragen seluruhnya memenuhi standar yang meliputi koleksi, jenis koleksi, terbitan

berkala, sumber daya manusia, jam layanan, jenis layanan, pemanfaatan teknologi informasi, dan anggaran perpustakaan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah dalam penelitian ini peneliti berfokus kepada pelayanan yang diberikan, prosedur dan tahapan setiap layanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi di setiap layanan.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam pembahasan penelitian ini terdiri dari lima Bab yaitu:

Bab I berisi pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, alasan memilih judul, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab II mengkaji masalah landasan teori yang meliputi pengertian perpustakaan, layanan, jenis-jenis layanan, dan standar Operasional Prosedur

Bab III membahas masalah metode penelitian yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, dan prosedur penelitian.

Bab IV berisi laporan dari hasil penelitian, mengenai gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data.

Bab V penutup yang berisikan kesimpulan dan saran