

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan itu sangat penting dan dibutuhkan untuk perkembangan masa depan suatu negara. Pendidikan mempunyai peran dalam mengubah segala hal yang berkaitan dengan masyarakat. Karena suatu tindakan akan baik jika sudah dibekali dengan ilmu pengetahuan dari dalam proses belajar mengajar. Salah satunya pendidikan untuk siswa-siswi sekolah yang harus diimbangi dengan standar dan fasilitas sekolah yang memadai. Seperti ruangan perpustakaan dan bahan ajar yang disesuaikan dengan kurikulum.

Sebuah instansi sekolah tentunya harus ada sebuah ruangan atau bangunan untuk khusus perpustakaan. Perpustakaan tersebut akan membantu siswa-siswi dalam proses belajar di luar kelas, salah satunya yaitu menumbuhkan kembangkan minat baca dan literasi siswa-siswi. Bukan hanya untuk berkembangnya siswa-siswi saja tetapi juga bagi masyarakat sekolah. Perpustakaan mempunyai peranan yang sangat penting untuk pusat sumber ilmu pengetahuan terutama bagi siswa-siswi, karena perpustakaan merupakan pusat sumber belajar seluruh masyarakat sekolah selain di dalam kelas.

Diharapkan perpustakaan dapat menjadi tempat ke-2 untuk belajar, tempat yang nyaman, berharga, bermanfaat, dapat memberikan dampak yang baik, dan terus berkembang di lingkungan sekolah. Peraturan pembangunan atau standar instansi seperti sekolah dijelaskan bahwa di dalamnya harus ada sebuah bangunan/ruangan perpustakaan. Berdasarkan UU RI No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, *perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.*<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

Evaluasi di perpustakaan juga ada terdapat penjelasannya di dalam Al-Qur'an surah Al-Insyirah ayat 7-8:<sup>2</sup>

﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَب ﴿٨﴾

Maka, ketika kita mengerjakan sesuatu itu dengan sungguh-sungguh dan bertanggung jawab atas nanti akan hasil yang didapatkan. Dengan cara kita membuat perencanaan suatu kegiatan dengan baik. Ketika melakukan sesuatu pekerjaan itu dengan sesungguhnya, maka hasilnya nanti pasti akan baik walaupun itu lebih dari kata sempurna yaitu cukup. Karena kita melakukannya dengan bersungguh-sungguh atas kemampuan kita sendiri untuk menjadi lebih baik.<sup>3</sup>

Perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari suatu instansi yang digunakan untuk menyimpan koleksi bahan pustaka yang berisi informasi/data baik bentuk cetak (buku, makalah, *diary*, majalah, karya tulis, komposisi) dan otomasi/elektronik (pita kaset, film, slide, dan lain sebagainya) yang diperoleh dan tidak tersedia untuk dibeli.<sup>4</sup> Tentunya dalam era sekarang ini, perpustakaan tidak hanya menyediakan bahan koleksi buku fisik saja melainkan perpustakaan sudah semakin canggih dan berkembang yaitu buku yang sudah dapat didigitalisasikan atau bisa disebut buku berbentuk *e-book*.

Terkait pengertian perpustakaan di atas, bagaimana peran sekolah dan pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan kepada para siswa-siswi dan masyarakat sekolah untuk meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, apabila dengan keadaan perpustakaan yang kurang diperhatikan dan tidak di pentingkan dalam proses pembelajaran.

<sup>2</sup> Al-Qur'an Kementerian Agama RI, (Bandung: Penerbit Jabal, 2011), h. 596.

<sup>3</sup> 'Aidh Al-Qarni, *Tafsir Muyassar: Jilid 3 Juz 9-16*, (Jakarta: Qisthi Press, 2007), h. 162.

<sup>4</sup> Emy Yunita Rahma Pratiwi, *Perpustakaan dan Kearsipan*, (Insan Cendekia Mandiri, 2 Maret 2022), h. 2-3.

Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang tergabung dalam sekolah, dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan, dengan tujuan utama membantu sekolah untuk mencapai tujuan khusus sekolah dan tujuan pendidikan pada umumnya.<sup>5</sup> Perpustakaan yang seharusnya menjadi tempat tujuan bagi siswa maupun masyarakat lingkungan sekolah dalam menambah wawasan dan menuntut ilmu.

Perpustakaan dikatakan baik apabila memiliki tujuan: (1) mendorong dan mempercepat proses penguasaan teknik membaca siswa, (2) membantu menulis kreatif bagi siswa dengan bimbingan pustakawan dan guru, serta (3) menyediakan berbagai sumber informasi untuk kepentingan pelaksanaan kurikulum.<sup>6</sup>

Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron awal dibangun pada tahun 2003 s/d 2008 bersamaan dengan SMP Negeri 2 Pengaron dan selesai di bangun pada tahun 2012. Dibangun dari dana swadaya SMA Negeri 1 Pengaron Kabupaten Banjar dan dari dana bantuan sosial APBN 2012 Direktorat Pembinaan SMA, Direktorat Jenderal Pendidikan Menengah Kemendiknasbud. Ruangan perpustakaan dengan luas tanah  $130 m^2$ , luas gedung sekitar  $130 m^2$  dan kapasitas *bandwidth* (lebar pita) 100 MBPs untuk perpustakaan. Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron yang beralamat di Jalan Pahlawan, No. 01 RT. 001 RW. 001, Desa Pengaron, Kecamatan Pengaron, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan.

Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron untuk waktu layanan di buka setiap hari Senin s/d hari Kamis di jam 08.00 – 15.30 dan hari Jum'at di jam 08.00 – 11.00. Untuk koleksi bahan pustaka perpustakaan ada 8 koleksi yaitu, buku teks, buku fiksi, buku non-fiksi, koleksi audio visual, buku referensi, koleksi koran, majalah. Dengan total koleksi bahan pustaka 1.883 judul buku dan 11.791 eksemplar.

---

<sup>5</sup> Sulistiyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1991), h. 50.

<sup>6</sup> Pawit M Yusuf dan Suhendar Y, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. (Jakarta: Kencana, 2010), h. 2.

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan peneliti, ditemukan beberapa masalah yang menjadi kendala dalam kegiatan pelayanan perpustakaan. Kendala tersebut meliputi kurangnya sumber daya manusia (SDM) pustakawan untuk mengelola perpustakaan, ketiadaan katalog online perpustakaan (OPAC), keterbatasan koleksi bahan pustaka, serta kurangnya rak buku dikarenakan banyaknya buku paket yang sudah lewat kurikulum lama yang masih disimpan di rak yang tanpa kejelasan mengenai pengelolaannya. Meskipun ada rencana untuk memusnahkan buku-buku tersebut karena tidak lagi digunakan, pustakawan belum mengetahui prosedur atau cara menyusun berita acara tentang pemusnahan buku dengan benar. Permasalahan yang ada di dalam pelayanan perpustakaan tersebut dapat berdampak langsung pada kepuasan pengguna. Kendala-kendala tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan dan mengurangi minat pengguna untuk menggunakan layanan perpustakaan.

Penelitian ini menggunakan metode Libqual+TM untuk menganalisisnya. Peneliti akan mengkategorikan kendala-kendala tersebut ke dalam dimensi-dimensi yang relevan dalam metode Libqual+TM, untuk memahami sejauh mana masalah-masalah yang ada mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan serta untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Metode ini memberikan wawasan yang berbasis data untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara lebih terukur dan terarah dengan mengukur kepuasan pemustaka di perpustakaan. Karena perlunya pengukuran kepuasan pemustaka di perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di perpustakaan.

Metode LibQUAL+<sup>TM</sup> adalah pengukuran nilai kualitas layanan yang diperoleh dari tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan.<sup>7</sup> Dalam LibQUAL+<sup>TM</sup> ada empat tahapan yang dijadikan analisis pengukuran dalam evaluasi kualitas layanan di perpustakaan, yaitu: (1) kinerja pustakawan dalam

---

<sup>7</sup> Lilis Atikah dan Irfan Muhajirin Anshori, “Analisis Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Saleh Adiwinata dengan Menggunakan Metode LibQual+<sup>TM</sup>”, Jurnal Pustakawan Indonesia, Vol. 4, No. 1, Juni (2023): 25-40.

pelayanan (*Affect of Service*), (2) petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*), (3) akses informasi (*Information Access*), dan (4) fasilitas dan suasana perpustakaan (*Library as Place*).<sup>8</sup>

Peneliti mengambil tempat penelitian di SMA Negeri 1 Pengaron. Penelitian ini menggunakan metode libQUAL+™ untuk mengetahui, dan melakukan analisis kepuasan pengguna pada kualitas layanan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron. Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode LibQUAL+™ di Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron Kabupaten Banjar.”

## **B. Definisi Operasional**

- 1. Evaluasi Kualitas Layanan** adalah penilaian atau pengumpulan dan pengamatan dari berbagai macam bukti untuk mengukur dampak dan efektivitas dari suatu objek, program, atau proses berkaitan dengan spesifikasi dan persyaratan pengguna yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 2. Metode LibQUAL+™** adalah cara untuk mengukur kepuasan pemustaka dengan mengumpulkan dan menganalisis tanggapan serta harapan mereka, yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan di perpustakaan.

## **C. Rumusan Masalah**

Rumusan permasalahan yang menjadi dasar penelitian ini akan dijelaskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

Bagaimana kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron dilihat dari kinerja pustakawan dalam pelayanan (*Affect of Service*), petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*), akses informasi (*Information Access*), dan fasilitas dan suasana perpustakaan (*Library as Place*)?

---

<sup>8</sup> Muhammad Abdillah Islamy dkk, “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode Libqual+”, Jurnal Edulib, Vol. 1, Juni 2016: 1-11.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron dilihat dari kinerja pustakawan dalam pelayanan (*Affect of Service*), petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*), akses informasi (*Information Access*), dan fasilitas dan suasana perpustakaan (*Library as Place*).

#### **E. SIGNIFIKAN PENELITIAN**

Penelitian ini terdapat beberapa makna penting, baik dari segi teori maupun dalam konteks praktis.

##### **1. Signifikansi Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang bermanfaat dan dapat meningkatkan motivasi sekolah agar memperbaiki nilai perpustakaan sekolah agar lebih berkembang lagi dan dapat terakreditasi dengan baik sesuai ketentuan standar nasional perpustakaan. Dan menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas layanan, sarana-prasarana perpustakaan. Kemudian hasil dari penelitian ini bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya dengan tema evaluasi kualitas layanan perpustakaan sekolah.

##### **2. Signifikansi Praktis**, dapat memberikan motivasi dan dorongan bagi pihak sekolah dan pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan agar dapat berkembang dan bermanfaat bagi siswa maupun masyarakat sekolah dan demi mencapai kesejahteraan siswa dalam belajar di perpustakaan sekolah untuk lebih baik lagi kedepannya.

## F. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti dengan topik yang sama dengan penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian Reiza Alfharezi (2023) dalam skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi Menggunakan Metode LibQUAL+™”. Skripsi ini menjelaskan tentang kualitas layanan perpustakaan berdasarkan analisis LibQUAL+™ yang terdiri dari empat dimensi, yaitu *Affect Of Service*, *Personal Control*, *Information Access*, dan *Library As Place* di perpustakaan perguruan tinggi Universitas Gajayana Malang. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan berdasarkan analisis Libqual+™ yang terdiri dari empat dimensi (*Affect Of Service*, *Personal Control*, *Information Access*, *Library as Place*) di Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Gajayana Malang menunjukkan bahwa Adequacy Gap (GA) bernilai negatif dengan nilai -0.13, serta Superiority Gap (GS) bernilai negatif dengan nilai -0,30. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan Universitas Gajayana Malang belum memenuhi kepuasan minimal pemustaka dan belum memenuhi keinginan sesungguhnya yang diinginkan oleh pemustaka. Maka dari itu, berdasarkan hasil analisis Libqual+™, pelayanan di perpustakaan Universitas Gajayana Malang masuk ke dalam zona toleransi.<sup>9</sup>
2. Penelitian Shasha Fadilla (2022) dalam skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Model Libqual+™ di Perpustakaan STAI UISU Pematang Siantar”. Skripsi ini menjelaskan tentang tingkat kualitas mengenai kemampuan petugas perpustakaan, tingkat kualitas mengenai kualitas informasi, dan tingkat kualitas mengenai tempat layanan informasi di Perpustakaan STAI UISU. Dilihat dari Kualitas Informasi dan Akses Informasi (*Information Control*) kualitas layanan Perpustakaan STAI

---

<sup>9</sup> Reiza Alfharezi, “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi Menggunakan Metode” *Skripsi* Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Malik Ibrahim Malang, 2023.

UISU Pematang Siantar berdasarkan *adequacy gap* (kesenjangan kecukupan) belum memenuhi kecukupan minimum atau pemustaka belum cukup puas atas layanan. Sedangkan pada *superiority gap* (kesenjangan keunggulan) sangat rendah sehingga belum memenuhi harapan ideal (diinginkan/ *desired*). Dilihat dari sarana prasarana perpustakaan (*Library as Place*) kualitas layanan Perpustakaan STAI UISU Pematang Siantar berdasarkan *adequacy gap* (kesenjangan kecukupan) pemustaka cukup merasakan puas dan dinilai cukup baik. Sedangkan pada *superiority gap* (kesenjangan keunggulan) berada di tingkat rendah dan sepenuhnya belum memenuhi harapan ideal.<sup>10</sup>

3. Penelitian Ana Riska Mashud (2020) dalam artikel jurnal yang berjudul “*Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam Perspektif Libqual+™*”. Artikel jurnal ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo dan atribut apa sajakah yang penting untuk dialokasikan oleh pengelola perpustakaan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan berdasarkan teori LibQUAL+™ yang mencakup (1) *Service Affect (kemampuan & sikap pustakawan dalam melayani)*, (2) *Library as Place (fasilitas & suasana ruang perpustakaan)*, (3) *Personal Control (petunjuk dan sarana akses)*, (4) *Information Access (akses informasi)*. Hasil penelitian ini yaitu kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo sebesar 8471,66% atau 80% lebih, artinya pemustaka merasa puas terhadap kinerja layanan perpustakaan. Kualitas staf pelayanan yang diberikan perpustakaan terhadap pemustaka mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan, dengan rata-rata pada posisi kuadran II. Kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam menyediakan fasilitas dan suasana di perpustakaan mendapat tanggapan yang beragam akan tetapi secara garis besar kinerjanya sudah mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan, dengan rata-rata posisi kuadran II. Kemampuan perpustakaan dalam menyediakan kenyamanan

---

<sup>10</sup> Shasha Fadilla, “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Model LibQUAL+™ di Perpustakaan STAI UISU Pematang Siantar” *Skripsi* Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial, UIN Sumatera Utara Medan, 2022.

individu dan teknologi yang dibutuhkan pemustaka tidak mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan. Sedangkan kemudahan akses dan petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan dianggap tidak penting oleh pemustaka, dengan rata-rata posisi kuadran I dan III. Ketersediaan koleksi perpustakaan lengkap dan menjadi layanan unggulan di mata pemustaka sehingga tingkat kepuasannya tinggi, akan tetapi pemustaka beranggapan bahwa alat untuk menemukan informasi seperti OPAC dan layanan pendidikan pemakai tidak penting. Pemustaka mempunyai harapan yang tinggi dalam kelancaran mengakses informasi yang dibutuhkan, dengan rata-rata pada posisi kuadran I dan III.<sup>11</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu sebelumnya yang berkaitan, terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu membahas tentang evaluasi kualitas layanan dengan menggunakan metode libqual+<sup>TM</sup> di perpustakaan. Perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini terletak pada subjek dan objek penelitian, permasalahan yang terjadi di lapangan serta waktu dan tempat penelitian.

## **G. Sistematika Penulisan**

- BAB I**       Pendahuluan, memuat latar belakang rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikan penelitian, definisi operasional, dan penelitian terdahulu.
- BAB II**       Landasan Teori memuat kajian teori yang berisi teori-teori permasalahan lebih mendalam tentang topik penelitian yaitu; evaluasi, kualitas layanan, perpustakaan sekolah, kepuasan pemustaka, metode LibQUAL+<sup>TM</sup>, dan kerangka pikir.
- BAB III**      Memuat metodologi penelitian berisi jenis dan pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, sumber

---

<sup>11</sup> Ana Rizka Mashud, "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam Perspektif Libqual+<sup>TM</sup>", *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 8, no 2, (Desember 2020): 63-74.

data, teknik pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data yang akan digunakan oleh peneliti dalam memudahkan proses penelitian.

BAB IV Hasil penelitian dan pembahasan dari analisis data yang sudah peneliti lakukan.

BAB V Penutup, berisi kesimpulan dan saran