

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disebutkan bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berahlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional (Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan).

Perpustakaan merupakan bagian dari kebutuhan yang harus dipenuhi didalam kehidupan terutama masyarakat pelajar, mahasiswa, dan kelompok-kelompok tertentu untuk menunjang aktifitasnya. Namun kita menyadari bahwa sebagian masyarakat yang lain belum mendapatkan fasilitas dan layanan perpustakaan sebagaimana mestinya. Hal itu merupakan peringatan bagi semua pihak untuk segera membenahi, dan mengembangkan perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya dalam rangka meningkatkan kecerdasan bangsa meliputi kecerdasan spritual, kecerdasan intelektual, kecerdasan personal, kecerdasan emosional, dan kecerdasan sosial (Sutarno, 2006: 8).

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perkembangan pesat terhadap kebutuhan penyediaan informasi. Perpustakaan yang ada dan

berkembang telah dipergunakan sebagai pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi dan pelestarian khasanah budaya bangsa. Sebagai penyedia dan pengelola jasa informasi dan ilmu pengetahuan, perpustakaan mulai mendapatkan perhatian yang cukup besar dari berbagai kalangan masyarakat. Pada kondisi ini perpustakaan dituntut untuk lebih berkualitas dalam memberikan pelayanan dan penyediaan sumber informasi kepada pengguna.

Perpustakaan dengan tugas dan fungsinya merupakan salah satu sumber informasi dan pembelajaran bagi masyarakat, dengan mempertimbangkan pentingnya keberadaan perpustakaan di tengah masyarakat, maka didirikanlah salah satu jenis perpustakaan yakni perpustakaan umum. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, dan pendidikan. Konsep dasar perpustakaan umum adalah didirikan oleh masyarakat, untuk masyarakat dan didanai dengan dana masyarakat namun perpustakaan umum banyak dilaksanakan oleh Pemerintah (Hermawan, dkk, 2006:30)

Sebagaimana diketahui bersama perpustakaan merupakan layanan publik untuk itu perpustakaan umum wajib memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan. Pelayanan perpustakaan merupakan aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan. Melalui perpustakaan masyarakat dapat untuk saling bertukar pikiran, menambah wawasan dan pengalaman serta merupakan nilai tambah dalam mengembangkan pola kehidupan.

Dalam Ilmu Politik dan Administrasi Negara, pelayanan umum atau publik merupakan kepentingan umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Faelan, 2013)

Melihat fungsi dari perpustakaan yang sedemikian “penting” maka layaklah diperhatikan oleh Pustakawan ataupun pengguna perpustakaan bahwa perpustakaan semestinya mampu mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, budaya dan berbagai aspek lainnya, oleh karenanya kesan perpustakaan sebagai institusi kuno harus mulai dikikis, termasuk juga masalah pelayanan perpustakaan yang harus memulai pelayanan yang berorientasi pengguna. Layanan di perpustakaan idealnya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan kaku pelayanan di perpustakaan harus dieliminir sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi (Helsa. 2014 <http://pp.ktp.fip.unp.ac.id>)

Fokus penelitian ini pada Perpustakaan Kota Medan yang merupakan perpustakaan umum. Perpustakaan Kota Medan telah mengembangkan layanan



perpustakaan dengan menggunakan layanan e-katalog dimana pengunjung dapat mendaftar sebagai anggota perpustakaan secara *on-line*, pengunjung dapat mencari keberadaan judul buku yang dibutuhkan dan Perpustakaan Kota Medan juga menyediakan jaringan internet, sehingga dapat dikatakan bahwa Perpustakaan Kota Medan telah mempergunakan kemajuan teknologi untuk mempercepat akses informasi bagi masyarakat, tetapi perlu menjadi bahan pertimbangan bahwa kemajuan teknologi tersebut harus diimbangi dengan pemberian kualitas pelayanan yang baik di Perpustakaan Kota Medan supaya masyarakat mendapat kepuasan terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah di Perpustakaan Kota Medan. Hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa Persepsi pengguna terhadap kinerja pustakawan, dalam melayanipengguna dinilai kurang ramah (Saragih, 2014)

Memperhatikan keadaan tersebut, perlu dipahami bahwa pelayanan akan menjadi baik apabila dapat memberi kepuasan kepada pelanggan dalam hal ini masyarakat. Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas pelayanan dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan anggota terhadap jasa perpustakaan yang tersedia. Mewujudkan kepuasan anggota bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pengguna sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus karena pada dasarnya hanya pengguna yang menilai kualitas layanan suatu perpustakaan berkualitas atau tidak.

Dari uraian diatas, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggotadi Perpustakaan Kota Medan**”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil observasi sementara penulis dilapangan bahwa terdapat indikasi masalah antara lain sebagai berikut:

1. Masih kurangnya koleksi bahan pustaka dan dalam hal pencarian koleksi buku pada mesin pencari (komputer) sering terjadi kesalahan dalam petunjuk letak buku dan ketersediaan buku.
2. Sikap maupun perilaku yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai kurang ramah dan Pustakawan dinilai kurang mampu memberikan informasi tentang letak bahan perpustakaan dengan cepat, sedangkan dalam hal kerjasama antar pustakawan dalam melakukan pekerjaan sangat baik.
3. Belum adanya petunjuk alur pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan.

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Masalah ini dibatasi pada:

1. Populasi penelitian yang dilihat adalah daftar anggota Perpustakaan aktif.
2. Waktu penelitian dibatasi hanya 2 (dua) bulan Januari-Februari 2016.
3. Lokasi penelitian hanya pada sampel anggota Perpustakaan Kota Medan yang mengunjungi Perpustakaan Kota Medan.

## **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Perpustakaan Kota Medan?

## **1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Perpustakaan Kota Medan.
2. Untuk mengetahui seberapa kepuasan anggota di Perpustakaan Kota Medan
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Perpustakaan Kota Medan

### **1.5.2. Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat penelitian adalah :

1. Segi teoritis, sebagai sumbangan pemikiran bagi perkembangan Ilmu Administrasi Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Segi praktis, untuk memberikan masukan kepada perpustakaan khususnya pengelola pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
3. Sebagai bahan informasi yang berguna bagi peneliti lain, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan.