

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kemajuan suatu bangsa ditentukan oleh kualitas Sumber Daya manusianya. Kualitas Sumber Daya Manusia itu sendiri dapat dikembangkan melalui Pendidikan. Pendidikan memegang peranan sebagai salah satu tonggak pembangunan bangsa. Dapat dikatakan bahwa kemajuan pendidikan suatu bangsa menggambarkan keberadaban bangsa di mata dunia. Memandang sentralnya peran pendidikan bagi suatu bangsa ini, pemerintah diharapkan mampu menjalankan fungsinya dalam mencapai tujuan-tujuan negara, seperti yang tertera dalam Pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yaitu :

*”Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia”.*

Mencerdaskan kehidupan bangsa harus selalu diupayakan agar negara dibangun dapat tumbuh menjadi kuat, besar dan mencapai hasil yang lebih cepat, yaitu bangsa yang cerdas dan sejahtera sehingga dapat menghadapi berbagai tantangan yang semakin besar dan berat dalam era persaingan global dewasa ini dan di masa yang akan datang. Minimnya penguasaan sumber ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi akan berujung pada sebuah kemunduran dan kegagalan dalam persaingan di era globalisasi. Sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif mensyaratkan dirinya untuk terus belajar sepanjang hayat. Sarana yang penting untuk mendemokratisasikan kesempatan belajar bagi tiap warga masyarakat itu adalah perpustakaan.

Keberadaan sebuah perpustakaan di dalam suatu komunitas masyarakat karena hal-hal sebagai berikut: *pertama*, adanya keinginan yang datang dari kalangan masyarakat luas untuk terselenggaranya perpustakaan, karena mereka membutuhkan. *Kedua*, adanya keinginan dari suatu organisasi, lembaga, atau pemimpin selaku penanggung jawab institusi tersebut untuk membangun perpustakaan. *Ketiga*, adanya kebutuhan yang dirasakan oleh kelompok masyarakat tertentu tentang pentingnya sebuah perpustakaan. *Keempat*, diperlukannya wadah atau tempat yang bisa untuk menampung, mengolah, memelihara dan memberdayakan berbagai hasil karya umat manusia dalam bentuk ilmu pengetahuan, sejarah, penemuan, budaya dan lain sebagainya. Karya-karya pada masa lalu, untuk dimanfaatkan dan dikembangkan masa sekarang, masa depan yang makin baik bagi seluruh umat manusia. (Sutarno, 2006:67).

Melihat pentingnya keberadaan dari perpustakaan di tengah masyarakat, maka didirikanlah salah satu jenis perpustakaan yakni perpustakaan umum. Perpustakaan umum merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah (bupati/walikota/mayor). (Sutarno, 2006: 71). Perpustakaan umum berfungsi melayani semua lapisan masyarakat dalam memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan. Sehingga dapat dikatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai peran yang strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh (Blasius dalam Purwono dan Sri Suharni, 2006: 8)

*"Perpustakaan amat penting bagi kehidupan kultural dan kecerdasan bangsa karena perpustakaan umum merupakan gerbang menuju pengetahuan, mendukung perorangan, dan kelompok untuk melakukan*

*kegiatan belajar seumur hidup, pengambilan keputusan mandiri dan pembangunan budaya.”*

Demikian pentingnya peranan perpustakaan umum bagi kecerdasan bangsa sehingga Unesco mengeluarkan manifesto perpustakaan umum pada tahun 1972. Adapun *Manifesto Perpustakaan Umum Unesco*, (Sulistyo-Basuki, 1991) menyatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai 4 tujuan utama sebagai berikut:

- a. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik.
- b. Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna dan sedang hangat dibicarakan dalam kalangan masyarakat (informasi mutakhir).
- c. Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, bantuan yang diberikan adalah dengan menyediakan bahan pustaka yang sesuai. Fungsi ini disebut sebagai fungsi pendidikan perpustakaan umum, lebih tepat disebut sebagai pendidikan berkesinambungan ataupun pendidikan seumur hidup
- d. Bertindak selaku agen kultural, artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya. Perpustakaan umum bertugas menumbuhkan apresiasi budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film, dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan,

kegemaran dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni budaya. (Purwono dan Suharmini, Sri, 2006: 8-9).

Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Dairi yang dibentuk sebagai kantor pada tahun 2008 adalah peningkatan kelembagaan yang sebelumnya merupakan UPTD Perpustakaan Badan Informasi dan Komunikasi Kabupaten Dairi. Setelah pemberlakuan PP Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, UPTD Perpustakaan berubah menjadi Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Dairi yang saat ini berubah menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berdasarkan PP No 18 tahun 2016 tentang perangkat daerah.

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang baru, maka tugas ataupun kegiatan yang dilaksanakan semakin luas disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat antara lain : penyediaan sarana-prasarana pengolahan dan bahan pustaka dan Arsip. Pelayanan melalui bahan pustaka terhadap kunjungan masyarakat ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi. Demikian juga pelayanan kepada masyarakat yang tinggal di Kecamatan, desa-desa terpencil, kelurahan, sekolah dilakukan pelayanan melalui mobil Perpustakaan keliling.

Perpustakaan sebagai salah satu dari perangkat Pemerintah Daerah yang mempunyai fungsi menyediakan bahan informasi untuk kepentingan masyarakat, diharapkan mampu mendukung terwujudnya tujuan negar yang tertera dalam Pembukaan UUD 1945. Ada beberapa syarat fundamental yang harus dipenuhi untuk untuk menjadikan suatu perpustakaan mempunyai standar internasional

yaitu adanya perencanaan mengenai pengembangan suatu perpustakaan, penilaian kinerja perpustakaan, layanan perpustakaan, sumber-sumber informasi, akses sumber informasi, staf perpustakaan serta fasilitas perpustakaan.

Keberadaan perpustakaan, akan selalu berhubungan dengan pengguna informasi (*user*), artinya suatu lembaga pengelola informasi akan diakui dan didayagunakan, jika keberadaannya dapat dirasakan manfaatnya oleh para pengguna. Langkah awal agar keberadaannya diakui, adalah setiap lembaga pengelola informasi dalam setiap kegiatan pengelolaan informasi harus berorientasikan pada kebutuhan pelanggan (*customer oriented*). Demikian halnya dengan Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Dairi, sudah seharusnya dalam setiap kegiatan pengelolaan informasi harus lebih didasarkan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas usaha untuk mencerdaskan bangsa sesuai dengan visi dan misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi.

Persoalan yang kemudian muncul adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan sesuai harapan penggunanya. Perpustakaan harus menyadari bahwa perubahan terhadap kualitas pelayanan dapat terjadi, karena dipengaruhi oleh gejala sosial maupun perkembangan teknologi informasi. Keberadaan suatu perpustakaan tak lepas dari bagaimana suatu perpustakaan mengelola kegiatan pelayanan informasi, sehingga apapun jenisnya dalam setiap kegiatan pelayanan informasi haruslah memperhatikan aspek kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik tentunya didasarkan pada persepsi atau dari sudut pandang dari pengguna perpustakaan dan bukan dari penyedia pelayanan.

Kemampuan, sikap, perhatian, tanggung jawab, kedisiplinan pegawai perpustakaan dalam melayani pengguna merupakan faktor penentu bagi terciptanya kualitas pelayanan. Bahan pustaka seperti koleksi buku, jurnal maupun artikel-artikel penelitian sangatlah berpengaruh terhadap persepsi pengguna terhadap kualitas perpustakaan. Fungsi utama perpustakaan adalah penyediaan informasi bagi pengguna misalnya dalam bentuk buku, jurnal, artikel maupun referensi lain. Oleh karena itu, ketersediaan bahan pustaka yang *up to date*, relevan dan berdayaguna harus mampu mengimbangi laju pesatnya arus informasi di berbagai bidang. Perpustakaan harus mampu menyerap tuntutan pengguna mengenai buku-buku atau sumber informasi yang menjadi kebutuhan mereka. Disamping itu, unsur penunjang bagi pelayanan perpustakaan misalnya fasilitas, bangunan gedung dan desain ruangan maupun kebersihan dan kenyamanan gedung sebagai penunjang pelayanan perpustakaan haruslah diperhatikan. Meskipun buku-buku tersedia baik secara kualitas maupun kuantitas, namun apabila desain ruangan yang tidak baik serta kebersihan ruangan tidak terjaga tentu akan menimbulkan ketidakpuasan pengguna terhadap pelayanan perpustakaan.

Dari hasil observasi awal, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi sudah memiliki gedung perpustakaan permanen dengan ruangan yang tersedia meliputi: ruang baca 46m<sup>2</sup>, ruang koleksi 21m<sup>2</sup>, ruang petugas 37m<sup>2</sup>, ruang pengolahan 12m<sup>2</sup>, ruang koleksi referensi 11m<sup>2</sup>, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi memiliki koleksi buku sebanyak 10.788 judul buku dengan jumlah total buku 49.488 buku.

Dilihat dari laporan tahun 2016, data kunjungan dan data anggota perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi masih rendah jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Dairi sebagai pengguna potensial. Dari data yang diperoleh jumlah penduduk Kabupaten Dairi sebanyak 276.238 jiwa sementara yang menjadi anggota aktif perpustakaan tahun 2015 - 2016 sebanyak 679 orang, Dari hasil pengamatan yang dilakukan pengunjung, anggota dan peminjam koleksi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi mayoritas terdiri dari pelajar.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi terus berupaya meningkatkan unsur-unsur yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Kualitas sumber daya manusia terus ditingkatkan antara lain dengan Pendidikan dan Pelatihan. Diharapkan dengan adanya kegiatan-kegiatan tersebut, pegawai dapat bekerja semaksimal mungkin dengan menerapkan kemampuan yang dimiliki baik dalam melaksanakan tugasnya maupun dalam memberi pemikiran mengenai pengembangan suatu perpustakaan.

Penambahan jumlah bahan pustaka yang dipinjam dari semula 2 buku menjadi 3 buku untuk sekali pinjam, Untuk buku referensi, skripsi, tugas akhir, dan terbitan berkala atau serial yang semula tidak dapat dibawa pulang menjadi dapat dibawa pulang. Sedangkan untuk meningkatkan kenyamanan dan daya tarik pengguna untuk membaca, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi telah membangun taman bacaan yang segar dan nyaman. Upaya tersebut bermuara pada satu tujuan yaitu terciptanya kepuasan penggunanya.

Meskipun Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi telah berupaya untuk meningkatkan pelayanannya melalui berbagai aspek, namun perlu dikaji apakah hal tersebut telah memberi kepuasan terhadap penggunanya yang pada akhirnya akan menimbulkan persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Persepsi merupakan penilaian subyektif pengguna terhadap pelayanan yang diperolehnya. Pelayanan masyarakat dapat dikatakan baik apabila masyarakat dengan mudah mendapatkan kebutuhannya dengan prosedur yang mudah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan. Hal tersebut dapat tercapai apabila organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang baik serta adanya dukungan dari sumber daya lainnya misalnya peralatan maupun pendanaan.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi ?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis persepsi pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut .:

1. Praktis : sebagai bahan pertimbangan serta masukan bagi pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi dalam menentukan strategi yang tepat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Akademis : Sumbangan ilmu pengetahuan
3. Diharapkan bisa membuka peluang bagi peneliti lain untuk mengadakan penelitian-penelitian lanjutan yang sejenis.

