

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dinyatakan dalam pembukaan UUD 1945 bahwa salah satu tujuan bangsa Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan berbangsa, artinya pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk mewujudkan tujuan mencerdaskan kehidupan bangsa, yaitu dengan menyediakan tempat yang dapat mengakses berbagai informasi. Bentuk konkrit ini diwujudkan dengan berdirinya Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota administrasi Jakarta selatan.

Banyak yang menganggap bahwa Perpustakaan dianggap sebagai Universitas Rakyat atau Universitas Komunitas karena perpustakaan merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat luas dengan menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya, sebagai sumber pengetahuan untuk semua lapisan masyarakat tanpa memandang latar belakang masyarakat. Oleh karena itu, posisi perpustakaan dalam mencerdaskan kehidupan bangsa sangat strategis. Karena fungsinya untuk melayani seluruh lapisan masyarakat guna memperoleh dan meningkatkan berbagai ilmu pengetahuan. sehingga perpustakaan dapat menyajikan informasi dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

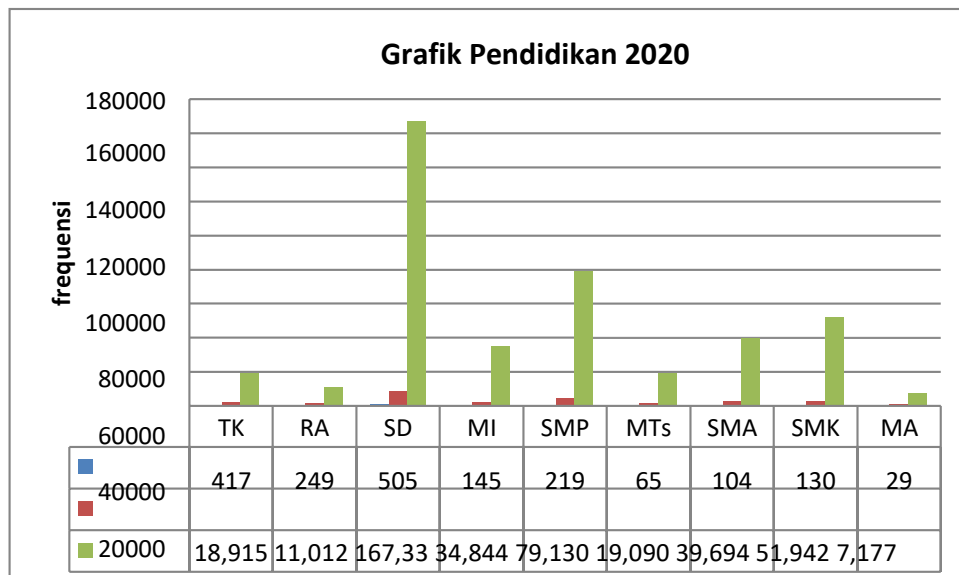
Perpustakaan umum mempunyai konsep tersendiri mengenai pelayanan demi terwujudnya suatu pelayanan yang baik dengan merujuk pada Undang-undang Pemerintah Republik Indonesia no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berbunyi Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Namun Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) dan *The United Nation of Education Social and Cultural* (Unesco) tahun 2012, jumlah masyarakat yang memiliki minat baca hanya 1:1.000. Artinya, dari 1.000 penduduk Indonesia,

hanya satu yang memiliki minat baca. Sisanya, 999 orang, kurang memiliki keinginan untuk membaca. padahal untuk menjadi masyarakat yang maju dan beradab memerlukan kecerdasan yang luar biasa dan itu bisa didapatkan dari kebiasaan membaca.

berdasarkan data tersebut, untuk meningkatkan minat baca masyarakat Indonesia perpustakaan memiliki peran yang sentral dalam dalam meningkatkan minat baca sehingga perpustakaan harus memberikan pelayanan yang prima dan pengguna sering memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan serta dapat menjadi salah satu faktor untuk menaikkan minat baca yang ada di masyarakat.

Kota Jakarta Selatan adalah kota administrasi di bagian selatan Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta yang paling kaya dibandingkan dengan wilayah lainnya (Wikipedia.org diakses pada tanggal 11 januari 2020). Kota Jakarta Selatan terdiri dari 11 kecamatan dengan jumlah keseluruhan penduduk mencapai 2.264,7. (BPS.Kota Jakarta Selatan, 2020). Selain jumlah penduduk yang cukup banyak Kota Jakarta Selatan juga memiliki jumlah sekolah yang cukup memadai baik dari tingkat Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP) maupun tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) hingga perguruan tinggi (Universitas / Perguruan Tinggi), grafik pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut;



Sumber: BPS.Jakarta Selatan (data diolah,2020)

Dari grafik Pendidikan di atas menunjukkan bahwa jumlah sekolah mencapai 3.060, jumlah guru 48.561 sedangkan jumlah siswa mencapai 823.343. dari data tersebut menunjukkan perlunya peningkatan pelayanan publik seperti perpustakaan sebagai sarana baca bagi masyarakat harus memadai.

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan Sirkulasi di Suku Dinas perpustakaan dan Kearsipan kota administrasi jakarta selatan. Sesuai hasil survei sementara yang telah dilakukan peneliti pada bulan Januari 2021 diperoleh informasi dari beberapa pegawai perpustakaan bahwa untuk sementara ini perpustakaan masih buka seperti biasa dengan mengikuti aturan protokol Covid-19. Sementara dilihat dari sisi jumlah buku sangat memadai serta fasilitas seperti meja baca, kursi serta *free WI-FI* serta tempat parkir yang luas, selain itu tersedianya Website untuk bisa diakses secara online oleh pengunjung. Sementara data yang diperoleh peneliti dari beberapa pengunjung prosedur yang harus terpenuhi oleh pengunjung untuk dalam kunjungan baca di perpustakaan seperti pengisian buku tamu, pendaftaran anggota. Terdapat beberapa kendala menurut responden yang ditemui peneliti yaitu kesusahan mencari buku yang dituju. Pegawai cukup kesulitan dalam mencari buku yang dimaksud oleh pengunjung serta jenis buku tidak sesuai dengan nama yang tertera di almari buku sehingga sering terjadi kendala bagi pengunjung.

Beberapa peneliti terdahulu yang melakukan riset kualitas pelayanan seperti yang dilakukan oleh Kurniawati dan Prajarto (2007) melakukan riset tentang peran perpustakaan dengan indikator koleksi dan promosi sebagai variabel prediktor untuk mengukur minat baca masyarakat, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan koleksi dan promosi terhadap minat baca masyarakat. selain itu ada pelenitian dari Fadlhyia dan Suprayogi (2019) juga mengukur kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, kepercayaan, daya tanggap, jaminan dan empati, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan memenuhi dimensi kualitas pelayanan.

Banyak hal yang berkaitan dengan layanan sebuah perpustakaan umum, seperti penyediaan koleksi yang bervariasi, sarana dan prasarana yang memadai, layanan sirkulasi, layanan mobil perpustakaan keliling, dan lain-lain. Namun hal

yang sering kita kritisi ialah bagaimana pelayanan pustakawan itu sendiri dalam melayani para penggunanya. Hal ini dapat kita lihat pada bagian layanan sirkulasi. Selama ini banyak terdengar keluhan yang tidak enak mengenai layanan perpustakaan, seperti pustakawan yang tidak ramah, proses layanan yang lama, prosedur layanan yang terlalu birokratis dan tidak efisien (Laksmi, 2007).

Banyak hal yang mempengaruhi bagaimana sebuah layanan itu menjadi sebuah layanan yang baik khususnya di dunia perpustakaan. Aa Kosasih (2009) dalam artikelnya yang berjudul “Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan prima di perpustakaan”, yaitu kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan dan keterampilan dan sarana pelayanan. Berdasarkan pada beberapa faktor yang disebutkan di atas, maka faktor kemampuan dan keterampilan merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan, karena pelayanan merupakan proses komunikasi antara pemberi layanan dan penerima layanan. Komunikasi merupakan kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan, hal ini dijelaskan oleh Deni Supadi Hambali (2015) dalam artikelnya yang berjudul Strategi Pelayanan Prima melalui kompetensi komunikasi bisnis yang prima mengatakan bahwa dalam implementasinya, ketika seseorang atau suatu lembaga bisnis melayani dan berhadapan dengan konsumen atau pelanggan, maka ada dua hal yang sangat penting yang harus disadari yaitu adanya dua hal yang tak dapat dihindarkan oleh semua orang baik di tingkat operasional maupun manajerial yakni keterlibatan pelayanan dan komunikasi. Komunikasi ibarat darah bagi system organisasi, sedangkan pelayanan ibarat zat terpenting untuk kesehatan organisasi (Hambali, 2015). Hambali (2015) berpendapat bahwa pelayanan yang menekankan kepada kualitas dalam melahirkan kepuasan pelanggan, disebut sebagai pelayanan prima (*service excellent*) dan kehandalan komunikasi yang mampu menumbuhkan efek positif.

Pernyataan tersebut di atas memperlihatkan keterkaitan yang erat antara pelayanan dengan komunikasi. Komunikasi yang efektif dapat menghasilkan pelayanan yang efektif pula. Menurut Dedy Mulyana (2003) Komunikasi dikatakan efektif apabila terjadi efek pada komunikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator. Jadi apabila pelayanan didukung dengan komunikasi prima maka akan terjadi efek seperti apa yang diindikasikan dalam

pelayanan prima tadi terutama pelanggan (komunikasikan) menjadi senang karena adanya saling pengertian (*mutual understanding*).

Pelayanan dan komunikasi, merupakan dua hal yang sudah dicantumkan pada Prosedur operasi standar di Perpustakaan umum, tepatnya di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi DKI Jakarta tahun 2012. Disebutkan bahwa salah satu komponen standar pelayanan ialah bersikap sopan santun, ramah, sigap dan cermat terhadap pemustaka. Hal tersebut merupakan komponen yang berhubungan dengan interaksi antara pustakawan dengan pengguna perpustakaan.

Layanan sirkulasi di Sudin perpustakaan dan Kearsipan Jakarta selatan ini dibagi lagi menjadi dua bagian. Pertama layanan sirkulasi khusus untuk anak-anak dan bagian kedua yaitu untuk layanan sirkulasi dewasa. Hal tersebut dilakukan agar memberikan kenyamanan bagi para penggunanya berdasarkan kelompok umurnya.

Pada bagian layanan perpustakaan dirasakan memang jauh apabila dibandingkan dengan pelayanan di bidang perbankan misalnya. Fasilitas yang disediakan mungkin sudah sangat bagus, karena tersedia sarana dan prasarana yang memadai dalam upaya memberikan kenyamanan dalam mencari informasi, seperti ruangan yang nyaman, koleksi yang beragam, sistem yang sudah terotomasi, jaringan internet dan lain-lain. Namun fasilitas yang menunjang ini tidak didukung oleh sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Petugas ataupun pustakawan memberikan pelayanan dengan seadanya. Pengguna ketika datang, langsung diminta mengisi daftar pengunjung, buku tamu dan diminta menyimpan barang bawaannya di loker yang disediakan, tanpa adanya kalimat pembuka seperti sapaan selamat datang ataupun selamat pagi, atau bahkan menawarkan bantuan. Interaksi antara pustakawan dengan pengguna terjadi apabila pengguna merasa kesulitan dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Walaupun tidak semua pustakawan seperti itu, masih ada beberapa pustakawan yang bersikap ramah dan komunikatif terhadap para penggunanya, terlebih lagi biasanya karena terjalin hubungan yang akrab antara pustakawan dengan penggunanya (biasanya pengguna yang sudah sering berkunjung ke perpustakaan dan berinteraksi dengan pustakawan).

Dari latar belakang di atas, jelas diperlukan penelitian yang lebih dalam mengenai bagaimana makna di balik sikap pustakawan dalam berkomunikasi demi mewujudkan layanan yang baik perpustakaan khususnya di bagian layanan sirkulasi pada Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan. Dipilihnya Perpustakaan umum ini karena kebetulan gedung perpustakaan umum di Jakarta Selatan ini merupakan salah satu *pilot project* dari pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai Perpustakaan umum yang bertaraf Nasional, sehingga fasilitas koleksi, sarana dan prasarananya pun cukup baik, karena ada nya perhatian penuh dari pemerintah daerah. Disamping itu pula lokasinya cukup strategis berada di lingkungan yang heterogen, dekat dengan perguruan tinggi, sekolah menengah atas (SMA), sekolah menengah pertama (SMP) sekolah dasar (SD), pemukiman penduduk, yang memiliki karakter pengguna perpustakaan yang sangat bervariasi. Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan menyusun tesis dengan judul penelitian: **“Analisis Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian, sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah kualitas pelayanan *sirkulasi* di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan?
- b. Bagaimanakah faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan *sirkulasi* di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan *sirkulasi* di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan?

- b. Untuk mengetahui dan menemukan faktor pendukung dan penghambat pelayanan *sirkulasi* di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan?

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran mengenai proses komunikasi dalam pelayanan perpustakaan yang akan membuka pandangan dan pemahaman bagi para pimpinan maupun karyawan dalam hal menempatkan petugas layanan sesuai dengan karakter dan latar belakangnya sehingga dapat tercipta pelayanan yang lebih baik lagi.

1.4 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka penelitian ini berfokus kepada bagaimana kualitas pelayanan Sirkulasi di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan. Untuk menganalisa rumusan masalah tersebut, maka menggunakan teori Denhardt & Denhardt melalui 8 prinsip kualitas pelayanan, yaitu: *convenience* (kemudahan), *reliability* (kehandalan), *personal attention* (perhatian kepada orang), *citizen influence*, *fairness* (perlakuan adil), *problem solving approach*, *fiscal responsibility*, dan *security* (keamanan).

1.5 Signifikansi Penelitian/Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian analisis kualitas pelayanan *sirkulasi* di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan diharapkan dapat mempunyai manfaat secara akademis dan praktis:

- a. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dibidang administrasi publik khususnya dalam hal pelayanan publik, yang selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi penelitian selanjutnya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti yang akan meneliti di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan.

- b. Secara praktis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi

Jakarta Selatan dalam mengembangkan layanan Perpustakaan di lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terbagi dalam 5 (lima) bab, dimana setiap bab yang satu dan yang lainnya saling berkaitan. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini diawali dengan pendahuluan yang berisi tentang gambaran secara singkat mengapa peneliti memilih tema ini dengan menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian, tujuan penelitian yang hendak dicapai, fokus penelitian, signifikansi penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Kerangka Pemikiran

Pada bab Bagian ini berisi tentang menguraikan penelitian terdahulu sebagai dasar pembandingan aspek penelitian yang dilakukan terhadap penelitian yang pernah dilakukan, konsep-konsep dan teori yang berhubungan dengan Analisis Kualitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini ditulis mengenai pola pikir yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan, yaitu: pendekatan dan metode penelitian yang digunakan oleh peneliti, tempat dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, teknik penentuan informan, teknik analisa data dan Uji Keabsahan Data. Dalam bab ini dalam penelitian menjadi landasan dalam memperoleh data yang tepat dan benar.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini berisi gambaran umum obyek yang dijadikan sumber penelitian yang antara lain berisi sejarah berdirinya Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan, Struktur Organisasi dan Visi Misi Sarana dan Prasarana serta Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan yang selanjutnya akan diuraikan menjadi hasil penelitian berdasarkan pengolahan data mengenai analisis kualitas layanan sirkulasi di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan, sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Bab IV Penutup

