

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Masalah

Dalam mewujudkan suatu bangsa yang berkualitas, tentunya harus terdapat masyarakat yang memiliki intelektual serta pengetahuan yang luas. Sementara itu, intelektualitas yang dimiliki oleh masing-masing individu dilahirkan dari seberapa banyak pengetahuan atau wawasan yang mereka miliki. Pengetahuan yang diraihnya dapat berupa tulisan maupun ucapan. Dengan demikian, semakin maju peradaban suatu bangsa, semakin besar dorongan masyarakat untuk terus memperluas wawasan mereka (Sudjatnika, 2019). Hal itu lah yang seharusnya dilakukan oleh masyarakat Indonesia untuk bisa antusias berlomba-lomba untuk bisa meningkatkan wawasannya.

Pada dasarnya, budaya suatu bangsa berkaitan erat dengan budaya literasi. Namun kenyataannya, di Indonesia sangat sulit untuk menanamkan budaya literasi dan dapat dikatakan rendah. Factor utama yang menjadi penyebab tingkat literasi masyarakat di Indonesia rendah adalah masyarakat Indonesia yang belum memiliki kebiasaan untuk membaca. Karena banyak masyarakat beranggapan kegiatan membaca itu tidak harus dilakukan untuk mengisi waktu, apalagi dengan waktu yang lama, tetapi membaca hanya sekedar dilakukan untuk menghabiskan waktu yang sedikit. Kemudian kegiatan membaca ini akhirnya belum menjadi kebiasaan (habit) oleh masyarakat Indonesia tetapi hanya sebagai kegiatan “iseng” semata.

Padahal dengan membangun masyarakat membaca (*Reading Society*) ini menjadikan salah satu cara untuk bisa memaksimalkan kualitas yang dimiliki oleh Sumber Daya Manusia untuk menjadikan masyarakat yang berintelektual dan bisa beradaptasi dengan kemajuan yang banyak melibatkan sector kehidupan manusia serta Negara yang memiliki sumber daya manusia yang produktif dan kompetitif akan melahirkan penerus bangsa dan negara ke depannya yang cerdas dan berwawasan luas.

Makna literasi tidak hanya kemampuan untuk membaca dan menulis, melainkan sebuah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk dapat mengelola informasi dan wawasan yang dimilikinya untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Kenyataannya, tingkat minat membaca masyarakat Indonesia masih terbilang cukup rendah. Berdasarkan indeks aktivitas literasi membaca Kemendikbud 2019, tidak ada satu provinsi pun yang termasuk kedalam level aktivitas literasi tinggi dan sangat tinggi (DITPKLK, 2020). Kemudian, kondisi kemampuan literasi siswa Indonesia berdasarkan riset yang dilakukan UNESCO pada 2022 menyatakan bahwa minat membaca di Indonesia masih berada pada peringkat ke-60 dari 70 negara. Posisi ini menyatakan bahwa kemampuan literasi siswa Indonesia semakin rendah. Hal tersebut sudah dibuktikan melalui berbagai survey pula (Ramadhan, 2023)

Melalui hasil survey oleh UNESCO dan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kemenkominfo) pada 2023 membuktikan bahwa indeks minat baca di Indonesia hanya mencapai 0,001%. Artinya, hanya terdapat satu orang saja yang berminat literasi dalam 1000 orang. Hal itu berarti di antara 250 juta jumlah masyarakat di Indonesia, hanya 2.500 orang yang mempunyai minat literasi.

Selain itu pada hasil survey yang dilakukan oleh *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) dalam *Programme for International Student Assessment* (PISA) 2022. Indonesia mengalami penurunan skor literasi membaca 12 poin yang semula pada tahun 2018 berjumlah 371 poin, pada tahun 2022 Indonesia hanya mendapatkan 359 poin. Bahkan skor literasi membaca pada tahun 2022 juga lebih rendah dibandingkan pada tahun 2000. Sehingga, skor literasi membaca Indonesia pada tahun 2022 memberikan catatan dengan nilai terendahnya sejak tahun 2000 (Pristiandaru, 2022)

Namun pada hasil kajian Tingkat Kegemaran Membaca (TGM) masyarakat Indonesia tahun 2020 yang dilakukan Perpustakaan Nasional RI memberikan gambaran bahwa nilai Tingkat Kegemaran Membaca Masyarakat Indonesia (TGM) adalah 55,74 (kategori sedang) naik 1,9 poin dari nilai TGM tahun 2019, dengan aktivitas rata-rata frekuensi membaca 4 kali per minggu, durasi membaca

1 jam 36 menit per hari dan jumlah buku yang dibaca 2 buku per 3 bulan (the level of reading indulgence) (Hastuti, 2022).

Artinya indeks minat baca serta literasi di Indonesia yang masih rendah, sehingga perlu adanya upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan nilai minat baca serta literasi masyarakat di Indonesia. Sarana atau bentuk upaya yang penting untuk digunakan dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat yaitu perpustakaan. Adanya perpustakaan itu masyarakat dapat mengembangkan kemampuan berfikir kreatif, menambah wawasan ilmu pengetahuan dan menumbuhkan rasa minat membaca. Dan seharusnya menjadi suatu wadah yang harus diprioritaskan di tengah masyarakat untuk bisa menciptakan sumber daya manusia yang lebih berkualitas. Dengan begitu didirikanlah salah satu jenis perpustakaan yaitu perpustakaan umum. Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang bergerak dilembaga pemerintahan di bawah naungan dan tanggung jawab kepala daerah (Bupati).

Perpustakaan berfungsi memberikan pelayanan kepada semua lapisan masyarakat dalam memperoleh ilmu pengetahuan tanpa harus memberikan pelayanan yang kurang efektif dan efisien. Sehingga dapat dikatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai peran yang strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan rangka bangsa. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Pada pasal 8 Undang Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, dipaparkan bahwa Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban untuk menjamin penyelenggaraan perpustakaan di daerah dengan menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata di wilayah masing-masing, kemudian menyelenggarakan pelayanan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat (Arista, 2019). Perpustakaan umum juga memiliki tanggung jawab untuk bisa memberikan fasilitas maupun pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam penelitiannya (Chayani, T., Hidayat, M. T., & Sutarjo, 2020) mengatakan terdapat beberapa permasalahan yang dialami perpustakaan Kabupaten Enrekang seperti segi fasilitas yang masih belum beroperasi seluruhnya, kelengkapan koleksi buku, serta Sumber Daya Manusia. dengan begitu terkadang belum bisa untuk bisa menampung aspirasi dan segala tuntutan dari masyarakat dan diwujudkan dengan tindakan pemberian pelayanan berkualitas bagi masyarakat.

Perpustakaan Umum Kota Depok adalah bagian dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Depok merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menjalankan urusan pemerintahan non layanan dasar bidang perpustakaan sesuai dengan Peraturan Walikota Depok Nomor 79 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Depok. Perpustakaan Umum Kota Depok ini menempati Gedung baru nya yang diresmikan langsung oleh Walikota Depok Bapak Nur Mahmudi Ismail, bertepatan dengan HUT Kota Depok yang ke-16.

Gedung perpustakaan ini bertepatan di depan lapangan Balai Kota Depok. Gedung ini terdiri dari tiga lantai. Pada penempatannya, di lantai 2 tersedia buku umum dan bagi pengunjung yang datang bisa meminjam buku di lantai 2 tersebut, Sementara itu, di lantai tiga terdapat buku-buku referensi dimana pengunjung hanya dapat membacanya pada tempat yang disediakan. Gedung ini dilengkapi sarana prasarana yaitu, arena bermain anak, ruang teater, ruang Depok *Corner*, dan auditorium yang sering disebut sebagai “*Smart Space Room*” (Isra Ningtyas, 2020).

Perpustakaan daerah kota depok memberikan layanan kepada pengguna berupa layanan informasi perpustakaan, sirkulasi koleksi dan terbitan berkala, internet, perpustakaan keliling, koleksi anak, kunjungan edukasi, serta Depok *Corner*. Adapun fasilitas lainnya yaitu *Online Public Access Catalog (OPAC)*, wifi, serta layanan keanggotaan berbasis web. Depok *Corner* dipandang sebagai layanan dari Perpustakaan Umum Kota Depok yang berbeda dengan perpustakaan umum di kota lainnya di Indonesia. Depok *Corner* merupakan salah satu bentuk inovasi dari Perpustakaan Umum Kota Depok yang menyediakan berbagai

informasi mengenai Kota Depok yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai Kota Depok. Pendaftaran dan pembuatan kartu keanggotaan perpustakaan pun tanpa biaya, kemudian system layanan menerapkan system layanan terbuka dan tertutup, serta jam layanan perpustakaan dimulai pada pukul 08.00-15.00 WIB selama 5 hari kerja, sedangkan pada hari weekend hanya sampai jam 12.00 WIB.

Pada Tahun 2019 jumlah pengunjung di Perpustakaan Umum Kota Depok ini menjadi tahun dengan pengunjung terbanyak yaitu 82.672 orang, dan dalam 1 tahun kemarin yaitu tahun 2022 sebanyak 48.280 orang. Dalam sepanjang tahun ini dikutip dari (JD, 2023) menyatakan Perpustakaan Umum kota Depok beberapa bulan terakhir ini mengalami peningkatan jumlah pengunjungnya. Dari bulan Mei-Juni 2023, jumlah keseluruhan pengunjung yaitu 3.401 orang, dimana pengunjung tersebut antara lain kalangan mahasiswa dan pelajar, para pelajar mengunjungi perpustakaan guna menambah wawasan mereka, jika usia dibawah 18 tahun biasanya mereka sebagai kunjungan edukasi, dan anak-anak yang banyak kesana biasanya berkunjung pada hari libur dan mereka berkunjung untuk menikmati layanan di perpustakaan umum kota depok.

Banyak orang menggunakan perpustakaan sebagai tempat yang tenang untuk belajar, menulis, atau bekerja. Fasilitas seperti Wi-Fi gratis, ruang baca, dan lingkungan yang mendukung produktivitas sering menjadi alasan utama, terutama bagi pengunjung gen Z yang merupakan salah satu mayoritas pengunjung di Perpustakaan Umum Kota Depok karena aksesnya yang sangat dekat dengan instansi – instansi pendidikan (Clark, 2019). Sedangkan, selain sumber bacaan, perpustakaan juga menyediakan media hiburan seperti film, musik, dan buku audio yang bisa dipinjam (Jansen, 2021). Fasilitas – fasilitas pelayanan nonperpustakaan yang telah disebutkan belum terdapat di Perpustakaan Umum Kota Depok.

**Gambar 1. 1Pengunjung Perpustakaan Umum Kota Depok**

No	kode_kabupaten_kota	nama_kabupaten_kota	kode_instansi	nama_instansi	nama_data	hasil	Tahun	Satuan
1	3276	Kota Depok	22422300002	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	Jumlah pengunjung perpustakaan per tahun	72477	2018	Orang
2	3276	Kota Depok	22422300002	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	Jumlah pengunjung perpustakaan per tahun	82672	2019	Orang
3	3276	Kota Depok	22422300002	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	Jumlah pengunjung perpustakaan per tahun	27345	2020	Orang
4	3276	Kota Depok	22422300002	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	Jumlah pengunjung perpustakaan per tahun	22875	2021	Orang
5	3276	Kota Depok	22422300002	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	Jumlah pengunjung perpustakaan per tahun	48280	2022	Orang

Sumber: <https://satudata.depok.go.id/>

Masyarakat akan menilai baik buruknya perpustakaan umum pada saat kegiatan pelayanan itu berlangsung. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan yang di dalamnya termasuk layanan dalam penyediaan bahan pustaka secara tepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat.

Adanya permasalahan mengenai fasilitas, koleksi buku, sumber daya manusia, dan pelayanan, akan berdampak pada penilaian pengunjung dan pada keberadaan perpustakaan umum daerah Kota Depok sebagai sarana atau Upaya yang dilakukan pemerintah untuk bisa meningkatkan pengetahuan dan memberikan pelayanan informasi kepada pengunjung. Kondisi tersebut juga dirasakan oleh perpustakaan umum kota Depok yang menjadi perpustakaan umum di daerahnya.

Oleh karena itu, dilakukan *wawancara pra-research* guna mendapatkan informasi mengenai permasalahan yang ada di Perpustakaan Umum Kota Depok kepada 3 informan, yaitu:

Berdasarkan keterangan informan yang diwawancarai yaitu: Kepala staff ahli menyatakan bahwa ada permasalahan di Perpustakaan Umum Kota Depok

“Yang menjadi permasalahan disini sebenarnya masih terkait dengan pemenuhan fasilitas dan pengoptimalan fasilitas tersebut, terkadang sudah diperbaiki tetapi kendala nya masih sama, seperti wifi dan computer, harusnya sudah tidak mendapat keluhan mengenai dua hal itu, belum lagi fasilitas disini memang belum cukup banyak apalagi yang non perpustakaan, kita tidak ada kantin atau ruang multimedia”. (Hasil wawancara, 18 Oktober 2023)

Kemudian permasalahan yang diungkap oleh staff perpustakaan umum Kota Depok yaitu mengenai:

“pengunjung biasanya mengeluhkan ketidak sesuaian data di OPAC dengan yang ada di rak buku, sehingga menyulitkan pengunjung mencarinya, kemudian penataan bukunya pun masih ada beberapa yang belum sesuai atau sekelompok dengan tema besarnya gitu, jadi nyarinya jadi lama, untuk penataan ruang yang memang juga menurut saya belum begitu rapih, tapi kami selalu memperbaiki itu”. (Hasil wawancara, 18 Oktober 2023)

Selanjutnya, permasalahan lainnya berdasarkan keterangan dengan salah satu informan pengunjung perpustakaan umum Kota Depok yang membahas

“saya sudah beberapa kali kesini, hampir 1 bulan sekali, namun terkadang hal yang saya keluhkan masih sama, walaupun ada perubahan sedikit sedikit ya, kaya stop kontak tu kita rebutan gitu sama yang lain karena adanya di pojokan dan ga banyak jumlahnya, terus kadang pelayanannya belum bisa menjawab kebingungan kita gitu, jadi kurang sigap aja kalo ada pengunjung datang, buat ngedapetin informasi yang seharusnya pengunjung dapetin tu kadang suka ngga kejalan gitu, kita nyari sendiri ke mereka nya kadang” (Hasil wawancara, 18 Oktober 2023).

Selanjutnya berdasarkan keterangan *google review* terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kota Depok, sebagai berikut

### Gambar 1. 2 Hasil Google Review



Sumber: Hasil Dokumentasi, Juli 2024

Selain melakukan wawancara *pra-research*, juga dilakukan pencarian informasi kembali dengan melihat hasil survey kritik dan saran pengunjung Perpustakaan Umum Kota Depok.

**Gambar 1.3 Rekap Kritik dan Saran Pengunjung**

REKAP SARAN PENGUNJUNG							
TAHUN 2024							
No	Nama	No. WA	Usia	Rekomendasi			Kepuasan/Saran Layanan/Sarpras
				Judul - Penerbit	Pengarang	Bedah Buku	
1	Noname						Pelayanan sangat memuaskan, Petugas ramah
2	SR	089523501978	56				Saran - Ruang referensi kalo bisa tidak terdengar suara ngobrol, maaf agak tidak kondusif
3	S		22				Saran - Sebaiknya diperbolehkan untuk membawa minum/tempat minum supaya pengunjung bisa lebih nyaman selama menggunakan fasilitas perpustakaan
4	Noname						Saran - Mohon agar staff yang ada di ruang anggota dibiasakan tersenyum dan lebih parah kepada pengunjung dengan tujuan agar pengunjung senang meminjam buku di perpustakaan, kalau tidak tersenyum minimal tidak menunjukkan wajah lelah/kesal demi kebaikan mbanya juga
5	Nissa	089668451744		1. Matilda - Noura Publishing 2. Antimalas dan suka menunda - Gramedia	1. Roald Dahl 2. Chol Myung Gi		
6	Fauziah Azzahra	085894614225	21				Saran 1. Mungkin bisa update tahun terbit 5 tahun terakhir 2. Petunjuk peletakkan buku dirapikan agar tidak bingung
7	FM		20	1. Laut bercahaya - Gramedia	1. Leila S. Chudori		
8	AI	08567755699	15	1. Loving the wounder soul			
9	Muthia		17				Saran: 1. Perpus dibuka sampai jam 5 agar siswafi dapat mengunjungi perpustakaan sepulang sekolah
10	Almunissa	089668451744	33	1. Tetap waras ditengah orang toksik 2. Kepribadian berdasarkan MBTI 3. Beresin dulu hidupmu 4. Terimakasih sudah mengatakannya 5. Tiny habits	1. Dr Tim Contopher 2. Kim Sona dan Han Sejin 3. Gory John Bishop 4. Kim Yu-jin 5. Bj Fogg		
11	Noname						Mohon petugas dan pengunjung mengkondisikan tidak berisik di ruang perpustakaan

REKAP SARAN PENGUNJUNG							
TAHUN 2024							
No	Nama	No. WA	Usia	Rekomendasi			Kepuasan/Saran Layanan/Sarpras
				Judul - Penerbit	Pengarang	Bedah Buku	
1	Noname						Pelayanan sangat memuaskan, Petugas ramah
45	Ikbai Firdaus Kartajasa		23	pustaka, bidang keilmuan sosial			Saran: 1. Akses layanan braille
46	Irfan Ahmad Sholahuddin	082117070464	16	bandit-bandit berkelas	Terekiye		
47	Noname			1. Buku tentang UMKM 2. Akuntansi 3. Ekonomi			Sarana : 1. Kamar mandinya agak seram
48	Alkhalifi Arkan R.		9	1. Game online roblox			
49	Sky		6				pelayanan memuaskan
50	Shabrina NW	081381530018	24	1. Heaven - KPG 2. Susu dan telur - Taman Mooi Pustaka	Mieko kavakami		
51	Roffi Pasya	081212773839	17	Retorika	Aristoteles		
52	Farliani Hjrjana	088809003100	29				Saran : Mohon disediakan area parkir disekitar perpustakaan, beberapa kali batal berkunjung karena tidak dapat tempat parkir
53	yunita Sri Wahyuni	085649850227	40				Saran : Mohon disediakan gelas minum Kantin/Cafe
54	Gladya	081296743469	18	Catatan seorang demonstran, Hoegeng, dll	Mochtar Lubis		kritik : Mohon lebih memperhatikan kebersihan Kamar Mandi dan Mushola  Saran : Penambahan AC Kantin Kecil Renovasi Kamar Mandi
55	Noname			Buku UU ketenagakerjaan atau yang berkaitan dengan tenaga kerja			
56	Fipit	083815241955	35				Saran : Diruang baca anak disediakan media digital

REKAP SARAN PENGUNJUNG							
TAHUN 2024							
No	Nama	No. WA	Usia	Rekomendasi			Kepuasan/Saran Layanan/Sarpras
				Buku	Bedah Buku	Sarpras	
				Judul - Penerbit	Pengarang		
1	Noname						Pelayanan sangat memuaskan. Petugas ramah
69	Birawa Yaoma	085770603573	21				Puas dengan pelayanan para pustakawan yang membantu saya untuk mencari buku referensi dan fasilitas yang memadai Saran : 1. Semoga ruang membacanya bisa lebih kedap suara/bising agar kami nyaman tidak terganggu
70	Aya		23				Puas dengan pelayanan petugas. ramah-ramah khususnya petugas bagian depan Saran : 1. Ruang referensi apakah tidak boleh dibaca di tempat, karena saya disuruh baca diluar. Ruang referensi bisa dimanfaatkan mengingat ruang referensi tadi kosong
71	Aisyah		27				Puas dengan pelayanan petugas layanan perpustakaan Saran : 1. Kamar mandi umum perempuan rusak. saya menemukan ada kotoran/leek yang belum di flush. mungkin karena rusak. bilik saltunya kotor dan airnya mengalir terus. flushnya rusak juga. kaca kamar mandi/wc juga rusak. sulit untuk dipakai bercermin.
72	masaya	08129353xxxx	20				Puas dengan pelayanan petugas di resepsionis saran : 1. Toilet wanita sepertinya hanya satu yang berfungsi, mohon perbaiki. 2. Referensi sekarang sudah tidak bisa di pakai ya? sepertinya beberapa kali ditutup dan ada pertemuan di dalamnya
73	Faisal	087877237181	42				Saran : 1. Lahan parkir yang kurang memadai sehingga pengunjung sulit mendapatkan lahan parkir terutama dihari kerja. Mohon perhatiannya terimakasih

*Sumber: Hasil Dokumentasi, Agustus 2024*

Gambar 1.2 menyatakan bahwa permasalahan yang banyak menjadi keluhan adalah mengenai fasilitas. Ada beberapa fasilitas yang belum berjalan optimal dan perlu perbaikan, baik fasilitas perpustakaan maupun fasilitas non-perpustakaan, seperti ruang baca yang tidak kedap suara yang membuat para pengunjung tidak bisa kondusif, kamar mandi yang perlu perbaikan, area parkir yang jauh. Kemudian koleksi buku yang perlu diupdate dan petunjuk tata letak buku yang membuat pengunjung memakan waktu yang lama untuk mencarinya.

Tidak hanya pada wawancara dan hasil dokumentasi berupa rekap kritik & saran pengunjung serta hasil *google review*, dilakukan kembali pencarian dalam bentuk dokumen untuk melihat pencapaian kinerja pelayanan perangkat daerah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Depok pada tahun 2016-2020.

## Gambar 1. 4 Pencapaian Kinerja Pelayanan

RENSTRA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA DEPOK TAHUN 2021 - 2026

Tabel 2.3.1.  
PENCAPAIAN KINERJA PELAYANAN PERANGKAT DAERAH DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA DEPOK  
PROPISI/ KABUPATEN/ KOTA : KOTA DEPOK

NO	INDIKATOR KINERJA SESUAI TUGAS DAN FUNGSI PERANGKAT DAERAH	TARGET NPSK	TARGET BOK	TARGET BEMATOR LAINNYA	TARGET RENSTRA PERANGKAT DAERAH TAHUN KE ..					REALISASI CAPAIAN					RASIO CAPAIAN PADA				
					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
					2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
1	Indeks Kepuasan Masyarakat/ IKM (Pegguna Layanan)	-	-	-	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	100%	100%	100%	100%	100%
2	Predikat SAKIP				C	C	C	C	B	C	C	C	B	B	100%	100%	100%	100%	100%
3	Presentase OPD Kota Depok Yang Menerapkan Pengelolaan Arsip Baku	-	-	-	NA	21,40%	21,40%	21,40%	21,40%	NA	1,81%	6,79%	21,70%	48,42%	Na	63,73%	95,14	101,40%	226,20%
4	Presentase Minat Baca Masyarakat	-	-	-	NA	NA	40%	45%	50%	NA	NA	63,64%	64,88	66,37	NA	NA	159,10%	144,17	132,74%
5	Jumlah pemustaka/ pengunjung yang datang ke Perpustakaan Kota Depok	-	-	-	27.000 orang	29.000 orang	31.000 orang	33.000 orang	35.000 orang	42.627 orang	56.978 orang	73.555 orang	80.960 orang	27.345 orang	250,75%	144,90%	273,27%	254,33%	78,14%
5	Jumlah Koleksi Bahan Pustaka	-	-	-	17.000 eksp	22.000 eksp	27000 eksp	32.000 eksp	37.000 eksp	23.717 eksp	31.878 eksp	38.767 eksp	39.183 eksp	47.714 eksp	139,51%	144,90%	143,58%	122,45%	128,96%
7	Jumlah Perpustakaan Yang Dibina	-	-	-	NA	5	15	25 TBM	35 TBM	NA	5	15	26 TBM	30 TBM	NA	100%	100%	104%	85,71%
	Persentase Perpustakaan Yang Dibina	-	-	-					11,11%					3,70%					33,34%

Sumber: Hasil Dokumentasi, Agustus 2024

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa pada urusan perpustakaan, jumlah pengunjung perpustakaan pada tahun 2020 yaitu 27.345 pengunjung. Jauh lebih kecil dibandingkan pada tahun 2019. Koleksi buku tersedia di Perpustakaan Daerah Kota Depok pada tahun 2020 yaitu 47.417 buku, meningkat dibandingkan dengan tahun 2019 yaitu 44.887 buku. Jumlah pustakawan, tenaga teknis dan penilai yang memiliki sertifikat pada tahun 2020 yaitu 5 orang. Presentase minat baca masyarakat di Kota Depok pada tahun 2020 yaitu 66,37%.

Kemudian dapat diketahui pula bahwa sampai dengan tahun 2020, dibandingkan dengan target jangka menengah, terdapat capaian kinerja dengan penjelasan berikut:

1. Sasaran Strategis Meningkatkan akses terhadap layanan perpustakaan dengan:
  - a. Indikator Sasaran Presentase Minat Baca Masyarakat dengan capaian 132,74%
  - b. Indicator Kinerja sasaran jumlah pemustaka/pengunjung yang datang ke Perpustakaan Umum Kota Depok dengan capaian 78,13%
  - c. Indicator kinerja sasaran jumlah koleksi bahan pustaka (dalam eksemplar) dengan capaian 128,96%
  - d. Indicator kinerja sasaran presentase Perpustakaan di Kota Depok yang dibina dengan capaian 33,34%

Selanjutnya terdapat pula pemetaan permasalahan untuk menentukan prioritas dan sasaran Pembangunan Daerah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Depok. Untuk masalah pokok yang ada pada urusan perpustakaan adalah pelaksanaan program pelayanan perpustakaan yang belum optimal, yang menjadi masalah nya adalah pelayanan perpustakaan belum optimal dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka/pengunjung dan Perpustakaan di setiap Perangkat Daerah belum ada. Akar masalah dari 2 permasalahan tersebut adalah masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pemanfaatan perpustakaan dan dukungan anggaran dari APBD masih kurang untuk mengadakan sarana prasarana perpustakaan di setiap perangkat daerah. (Perpustakaan, 2023)

Berdasarkan permasalahan yang sudah dipaparkan sebelumnya mengenai kualitas layanan perpustakaan umum di Kota Depok, baik dari segi fasilitas, koleksi dan jasa perpustakaan dan pelayanan. Maka penulis tertarik untuk menjadikan permasalahan yang ada sebagai bahan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah di Kota Depok.”

## **1.2. Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka terdapat beberapa identifikasi masalah yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kurang lengkapnya koleksi buku yang ada, serta ketidaksesuaian data mengenai yang ada di *OPAC* dan di rak buku.
2. Fasilitas belum optimal beroperasi sepenuhnya atau seluruhnya serta fasilitas non-perpustakaan belum ada.
3. Sumber Daya Manusia yang kurang tanggap dalam memberikan penyelesaian masalah dan kebutuhan informasi pengunjung

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, jika ditinjau dari penjabaran identifikasi masalah, maka terdapat pembatasan masalah. Batasan masalah dari penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah di Kota Depok.”

### **1.3 Rumusan Masalah**

Melihat identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan daerah di Kota Depok?”

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan perpustakaan daerah di Kota Depok.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan diatas, manfaat dari penelitian ini memberikan solusi sebagai berikut:

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, karena akan menambah khasanah keilmuan dan pengembangan Ilmuan Administrasi public khususnya menyangkut Kualitas Pelayanan Perpustakaan serta sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang mempunyai kesamaan minat terhadap kajian ini.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Sebagai bahan masukan atau pembelajaran terhadap instansi pemerintah tersebut yaitu Perpustakaan Umum Kota Depok dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pengunjung.
2. Untuk peneliti selanjutnya, sebagai perspektif kajian mengenai kualitas pelayanan perpustakaan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.
3. Untuk masyarakat, sebagai bahan pertimbangan kualitas pelayanan perpustakaan yang memberikan kepuasan pengunjung.