

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pendidikan merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan bangsa. Melalui pendidikan, kualitas sumber daya manusia dapat ditingkatkan sehingga mampu beradaptasi dan bersaing dalam era globalisasi yang semakin kompetitif. Dalam konteks pendidikan tinggi, mahasiswa sebagai bagian dari komunitas akademik dituntut untuk memiliki kemampuan berpikir kritis, analitis, dan inovatif. Salah satu faktor fundamental yang mendukung tercapainya kompetensi tersebut adalah budaya literasi yang kuat, khususnya minat baca.

Minat baca merupakan kecenderungan individu untuk melakukan aktivitas membaca secara sukarela dan berkelanjutan karena adanya dorongan internal maupun eksternal. Minat baca tidak muncul secara instan, melainkan terbentuk melalui proses pembiasaan, lingkungan yang mendukung, serta tersedianya akses terhadap bahan bacaan yang memadai. Mahasiswa sebagai kelompok intelektual diharapkan memiliki tingkat minat baca yang tinggi karena aktivitas akademik seperti penyusunan makalah, penelitian, diskusi ilmiah, dan penulisan skripsi sangat bergantung pada kemampuan literasi.

Namun demikian, realitas menunjukkan bahwa minat baca masyarakat Indonesia, termasuk mahasiswa, masih menjadi perhatian serius. Berbagai survei literasi nasional menunjukkan bahwa budaya membaca belum menjadi kebiasaan yang mengakar kuat. Fenomena ini tentu menjadi tantangan

tersendiri bagi institusi pendidikan dan lembaga penyedia layanan informasi, termasuk perpustakaan. Jika mahasiswa memiliki minat baca yang rendah, maka proses pembelajaran akan cenderung bersifat pasif dan kurang mendalam.

Perpustakaan memiliki peran strategis sebagai pusat sumber belajar dan informasi. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan ditegaskan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi dalam rangka meningkatkan kecerdasan bangsa. Perpustakaan tidak hanya menjadi tempat penyimpanan buku, tetapi juga menjadi ruang interaksi intelektual, pusat pengembangan literasi, serta sarana pembelajaran sepanjang hayat.

Sebagai lembaga pelayanan publik di bidang literasi, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan kualitas pendidikan di daerah. Instansi ini bertanggung jawab dalam menyediakan koleksi bahan pustaka, mengelola arsip daerah, memberikan layanan sirkulasi, referensi, serta menyediakan fasilitas ruang baca yang nyaman bagi masyarakat, termasuk mahasiswa. Keberadaan perpustakaan daerah menjadi alternatif penting bagi mahasiswa yang membutuhkan sumber referensi tambahan di luar perpustakaan kampus.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci yang menentukan kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna. Jika pelayanan yang diberikan cepat, ramah, responsif, serta didukung oleh fasilitas yang memadai, maka pengguna akan

merasa puas dan memiliki kecenderungan untuk kembali memanfaatkan layanan tersebut. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang ramah, atau prosedur yang rumit dapat menimbulkan persepsi negatif yang berdampak pada rendahnya minat kunjung.

Kualitas pelayanan perpustakaan tidak hanya mencakup kelengkapan koleksi, tetapi juga meliputi profesionalisme pustakawan, kemudahan akses informasi, kenyamanan ruang baca, ketersediaan teknologi informasi, serta sistem administrasi yang efisien. Dalam teori manajemen pelayanan, terdapat beberapa dimensi yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, antara lain keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Kelima dimensi tersebut dapat menjadi indikator dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan perpustakaan mampu memberikan pengalaman positif kepada pengguna.

Di era digital saat ini, perpustakaan menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Perkembangan teknologi informasi memudahkan mahasiswa untuk memperoleh informasi melalui internet, jurnal daring, dan berbagai platform digital lainnya. Hal ini menyebabkan perubahan pola perilaku mahasiswa dalam mencari sumber informasi. Jika perpustakaan tidak mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna, maka perannya sebagai pusat literasi dapat tergerus. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar perpustakaan tetap relevan dan diminati.

Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai salah satu daerah di Provinsi Kalimantan Selatan memiliki komitmen dalam meningkatkan indeks literasi

masyarakat. Dalam upaya tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara berperan sebagai fasilitator penyedia layanan informasi dan literasi. Meskipun demikian, berdasarkan pengamatan awal terdapat permasalahan yaitu:

1. Rendahnya tingkat kunjungan dan pemanfaatan layanan oleh mahasiswa dimana belum optimalnya tingkat kunjungan mahasiswa ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Meskipun perpustakaan daerah telah menyediakan berbagai koleksi buku dan fasilitas layanan, masih terdapat kecenderungan mahasiswa lebih memilih mencari referensi melalui internet atau sumber digital yang lebih praktis dan instan. Hal ini menunjukkan adanya kemungkinan bahwa layanan perpustakaan belum sepenuhnya mampu menarik minat mahasiswa untuk datang dan memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Rendahnya frekuensi kunjungan tersebut dapat berdampak pada kurang optimalnya peran perpustakaan sebagai pusat sumber belajar, dan ini terlihat dari tabel 1.1 kunjungan mahasiswa pada 3 bulan terakhir:

**Tabel 1.1**  
**Kunjungan Mahasiswa**

| No | Bulan    | Jumlah Kunjungan Mahasiswa | Persentase Perubahan |
|----|----------|----------------------------|----------------------|
| 1  | Januari  | 87                         |                      |
| 2  | Februari | 72                         | -17,2%               |
| 3  | Maret    | 58                         | -19,4%               |
|    | Jumlah   | 217                        |                      |

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, 2026

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah kunjungan mahasiswa ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara selama tiga bulan terakhir masih tergolong rendah dan menunjukkan tren penurunan. Pada bulan Januari jumlah kunjungan tercatat sebanyak 87 orang, kemudian menurun menjadi 72 orang pada bulan Februari, dan kembali menurun menjadi 58 orang pada bulan Maret. Dengan rata-rata kunjungan hanya 72 mahasiswa per bulan, kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan oleh mahasiswa belum optimal.

2. Persepsi yang kurang optimal terhadap kualitas pelayanan yang mana beberapa aspek yang sering menjadi perhatian pengguna meliputi kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kemudahan prosedur peminjaman dan pengembalian buku, serta kejelasan informasi yang diberikan. Apabila mahasiswa merasakan bahwa pelayanan kurang responsif, prosedur administrasi berbelit, atau fasilitas belum memadai, maka hal tersebut dapat menimbulkan persepsi negatif. Persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan berpotensi menurunkan minat mahasiswa untuk kembali berkunjung dan memanfaatkan koleksi yang tersedia, hal ini terlihat dari keluhan atau kritik dari pemustaka dan terlihat dari tabel 1.2 sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Keluhan yang Sering Muncul**

| <b>Permasalahan</b>            | <b>Persentase Responden</b> |
|--------------------------------|-----------------------------|
| (1)                            | (2)                         |
| Prosedur peminjaman berbelit   | 40%                         |
| Informasi layanan kurang jelas | 35%                         |

| (1)                      | (2) |
|--------------------------|-----|
| Pelayanan kurang cepat   | 30% |
| Fasilitas kurang nyaman  | 28% |
| Petugas kurang responsif | 22% |

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, 2026

3. Perubahan pola akses informasi di era digital dimana perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola perilaku mahasiswa dalam mencari dan mengakses informasi. Mahasiswa kini cenderung memanfaatkan mesin pencari, jurnal online, dan media digital lainnya karena dianggap lebih cepat dan mudah diakses dibandingkan harus datang langsung ke perpustakaan. Jika perpustakaan daerah tidak mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, misalnya melalui penyediaan katalog online, koleksi digital, atau sistem layanan berbasis teknologi informasi, maka mahasiswa akan semakin jarang memanfaatkan layanan perpustakaan secara langsung.

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

## B. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Fandy Tjiptono (2017:188), Kualitas layanan (X) menyebutkan:

1. *Reliability* (Realibilitas)
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Empati)
5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Sabarti Akhadiah (2017:25) mengemukakan secara umum tujuan membaca (Y) dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Membaca untuk mendapatkan informasi.
2. Membaca dengan tujuan agar citra dirinya meningkat.
3. Membaca untuk melepaskan diri dari kenyataan
4. Membaca untuk tujuan rekreatif
5. Membaca tanpa tujuan apa-apa

### **C. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

## 2. Manfaat penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

### b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam rangka Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara.