

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberadaan perpustakaan kini sangatlah penting sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 dalam pasal 3 dikatakan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana Pendidikan, penelitian pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Perpustakaan merupakan salah satu bentuk pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan pendidikan dari segi non formal yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menyebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelolaan karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawan serta mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 08 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/kota yang cakupannya mampu mendukung kerja tersebut. Cakupan tersebut diantaranya standar koleksi perpustakaan, standar tenaga perpustakaan dan standar penyelenggaraan

perpustakaan dan standar pengelolaan perpustakaan. Pemerintah Kabupaten telah melaksanakan Reformasi Borokrasi yang mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2010 dan telah selaras dengan RPJMD 2021-2026.

Pelayanan perpustakaan berada pada bidang gerapan diseminasi yakni penyebaran informasi dari bahan-bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Pelayanan perpustakaan yang dilakukan haruslah berorientasi pada pemenuhan kebutuhan publik sebagai pemustaka. Maka dari itu pelayanan perpustakaan harus beradaptasi pada kondisi dan situasi yang dihadapi masyarakat sebagai pemustaka. Sehingga, layanan perpustakaan dapat memberikan pelayanan, bimbingan, arahan agar pemustaka dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan dengan maksimal.

Pemerintah berupaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia. Pendidikan yang berkualitas akan mendorong lahirnya manusia yang memiliki pengetahuan luas, keterampilan yang tinggi, dan berdaya saing dalam menghadapi kompetisi. Pendidikan yang berkualitas merupakan modal dasar untuk mencapai keunggulan sumber daya manusia. Pemerintah telah melakukan beberapa kebijakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Indonesia. Perbaikan sarana dan prasarana dilakukan untuk mengakses sumber informasi dan pengetahuan. Anggaran untuk memfasilitasi sarana dan prasarana pendidikan juga telah ditingkatkan.

Salah satu sarana atau media untuk meningkatkan kualitas pendidikan Indonesia yang sedang diperbaiki adalah perpustakaan. Perpustakaan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Perpustakaan menyediakan bahan-bahan pustaka yang sewaktu-waktu tersedia bagi mereka yang memerlukan. Tidak ada perpustakaan tanpa adanya pelayanan. Karena itu perpustakaan diidentikkan dengan pelayanan agar tanggap terhadap kepentingan penggunaannya. Fungsi pelayanan perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan. Perpustakaan harus dapat memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan itu sendiri. Untuk memudahkan mendapatkan pengetahuan. Melalui perpustakaan, kini tidak harus pergi ke perpustakaan di sekolah atau perpustakaan umum.

Sekarang perpustakaan banyak dijumpai ditempat-tempat keramaian. Perpustakaan kini hadir secara mobile atau yang biasa kita dengan istilah perpustakaan keliling. Sebagai salah satu sarana pendidikan nonformal, perpustakaan keliling dimaksudkan untuk mempercepat penyampaian informasi kepada masyarakat.

Perpustakaan keliling muncul sebagai upaya untuk membawa sumber pengetahuan lebih dekat kepada masyarakat yang tidak memiliki akses ke perpustakaan tetap. Gagasan ini berawal pada akhir abad ke-19 di Inggris dan Amerika Serikat, ketika pustakawan mulai mengantarkan buku-buku ke daerah terpencil menggunakan gerobak yang ditarik kuda. Salah satu tokoh pelopornya adalah Mary Titcomb dari Amerika Serikat, yang pada tahun 1905 menciptakan “book wagon” atau gerobak buku keliling. Dengan kemajuan transportasi, konsep ini berkembang pada pertengahan abad ke-20 menjadi mobil perpustakaan keliling yang lebih modern dan mampu menjangkau lebih banyak pembaca. Di Indonesia, layanan perpustakaan keliling mulai dikenal sekitar tahun 1970-an melalui program Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dan

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, yang mengoperasikan kendaraan berisi buku ke sekolah, desa, dan pasar. Kini, layanan ini terus berinovasi dengan berbagai bentuk, seperti sepeda motor, perahu, hingga perpustakaan digital, agar masyarakat di seluruh pelosok negeri tetap dapat menikmati akses terhadap bacaan dan informasi.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan ada beberapa fenomena masalah yang terjadi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan:

1. Perpustakaan keliling yang belum terjadwal setiap bulannya: Tidak tertata jadwal kunjungan pusling perbulan yang di adakan perpustakaan ke sekolah-sekolah, tetapi jika ada pun kunjungan yang di adakan di sekolah itu karena memenuhi permintaan sekolah.
2. Jumlah buku yang tersedia pada layanan perpustakaan keliling (pusling) saat ini sekitar 400 buku. Jumlah tersebut tergolong masih terbatas jika dibandingkan dengan kebutuhan dan minat baca masyarakat yang beragam. Selain jumlah yang relatif sedikit, pembaruan koleksi buku juga masih kurang optimal, sehingga sebagian besar buku yang tersedia merupakan koleksi lama yang belum banyak mengalami penambahan atau penggantian dengan terbitan terbaru.
3. Mobil pusling yang terbatas (hanya 3 unit mobil pusling): Kurangnya mobil perpustakaan keliling yang hanya ada 3 unit mobil, sedangkan kebutuhan untuk melayani masyarakat di Kabupaten Balangan minimal 5 unit mobil perpustakaan keliling untuk lebih bisa menjangkau banyak desa.

(Sumber: Data Pegawai Dinas Perpustakaan Balangan)

Berdasarkan uraian yang ada, peneliti tertarik mengajukan penelitian ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan”.

A. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut, agar peneliti lebih terarah dan menghindari adanya kesimpangsiuran setra dapat mengenai sasaran yang diharapkan, maka penelitian ini memfokuskan pada Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan dengan menggunakan teori Tjiptono (Meithiana Indrasari, 2019:65-66) adalah sebagai berikut:

1. *Tangibless* (Bukti Langsung)
2. *Reliabilility* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empati* (Empathy)

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Balangan?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Balangan.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik khususnya dibidang pelayanan publik yang berkenaan dengan kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan.

2. Manfaat Praktis

Dari segi praktis, penelitian ini bermanfaat bagi pihak-pihak instansi sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk mendapatkan hasil kualitas pelayanan yang optimal.