

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga pelayanan publik di era reformasi dan di era digital ini, dituntut untuk dikelola lebih profesional. Oleh karena itu, pelayanan perpustakaan menjadi hal yang sangat penting guna menilai seberapa jauh layanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal (1) Tentang Pelayanan Publik, “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Perundang-undang bagi setiap warga Negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik tidak hanya menjadi kewajiban formal, tetapi juga menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah yang baik(good governance). Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah bagaimana instansi pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kepuasan ini dapat tercapai apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, baik dari segi kecepatan, ketanggapan, kenyamanan, keterjangkauan, maupun keramahan petugas. Apabila terjadi ketidak sesuaian antara harapan dan kenyataan

yang diterima, maka akan muncul ketidakpuasan yang akan berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan Merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi dalam bidang layanan informasi, literasi, serta pengelolaan arsip daerah. Keberadaan perpustakaan daerah menjadi penting dalam mendukung upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, pengembangan budaya literasi ,serta penyediaan akses informasi yang seluas-luasnya bagi masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang menjadi permasalahan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan, antara lain:

1. Pengelolaan Koleksi Buku Kurang Optimal

Secara kuantitas, koleksi yang dimiliki perpustakaan daerah sudah cukup beragam dan mencakup banyak bidang ilmu. Akan tetapi penataan buku di rak masih belum sesuai dengan standar katalogisasi yang ideal. Banyak buku tidak ditempatkan berdasarkan kategori atau nomor klasifikasi, sehingga pengunjung kesulitan menemukan referensi yang diinginkan. Tidak tersedianya system digital untuk pencarian buku menambah hambatan dalam mengakses koleksi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan koleksi buku belum dilakukan secara profesional dan standarisasi, yang pada akhirnya dapat menurunkan kualitas pelayanan.

2. Kurangnya Profesionalisme dan Responsivitas Pustakawan

Pelayanan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Kabupaten Balangan masih menunjukkan kecenderungan yang pasif, di mana petugas lebih sering menunggu permintaan bantuan dari pengunjung dibandingkan proaktif menawarkan layanan. Interaksi antara pustakawan dan pemustaka pun masih minim, ditandai dengan kurangnya komunikasi yang bersifat membangun atau pertanyaan-pertanyaan eksploratif yang dapat membantu pengunjung menemukan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, sikap keramahan dalam pelayanan juga masih tergolong rendah banyak pengunjung merasa tidak disambut dengan baik, bahkan merasa sungkan untuk bertanya karena respon yang diberikan cenderung dingin atau tidak antusias. Ketiga aspek ini pelayanan yang pasif, interaksi yang terbatas, dan kurangnya keramahan menunjukkan rendahnya profesionalisme dan responsivitas pustakawan dalam menjalankan perannya sebagai fasilitator literasi. Hal ini dapat berdampak langsung pada menurunnya kepuasan pengunjung, serta melemahkan fungsi perpustakaan sebagai pusat layanan informasi yang inklusif dan ramah bagi masyarakat.

3. Pelayanan Perpustakaan Keliling Yang Belum Optimal

Pelayanan perpustakaan keliling (pusling) di Kabupaten Balangan masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan layanan ini belum berjalan secara optimal. Koleksi buku yang dibawa masih kurang bervariasi dan cenderung sama dari waktu ke waktu, sehingga belum menarik minat baca siswa maupun masyarakat pengguna layanan. Selain itu, perkembangan gadget serta akses internet juga turut memengaruhi minat baca siswa. Banyak siswa maupun masyarakat pengguna layanan yang kini lebih tertarik mengakses informasi melalui media sosial, video,

ataupun konten digital lainnya dibandingkan membaca buku secara langsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun program perpustakaan keliling telah berjalan, masih diperlukan berbagai upaya peningkatan, baik dari segi pembaruan koleksi buku, maupun maupun strategi pelayanan yang lebih kreatif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dengan demikian, diharapkan misi untuk menumbuhkan budaya literasi yang merata di Kabupaten Balangan yang benar benar terwujud.

Berdasarkan uraian fenomena tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Kurang optimalnya pengelolaan koleksi buku, rendahnya profesionalisme dan responsivitas pustakawan, serta belum maksimalnya pelayanan perpustakaan keliling menunjukkan adanya kelemahan pada beberapa aspek kualitas pelayanan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesenjangan antara harapan pengguna dengan kinerja pelayanan yang dirasakan, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna, sekaligus memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat layanan informasi dan literasi bagi masyarakat Kabupaten Balangan.

Penelitian ini membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan. Kualitas pelayanan yang meliputi berbagai aspek pelayanan yang diterima pengguna, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan

bukti fisik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi instansi terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki kekurangan yang ada, serta merumuskan strategi perbaikan pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara optimal.

B. Batasan Masalah

Batasan pada penelitian ini adalah menguji kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan, Berdasarkan identifikasi masalah yang di sebutkan pada latar belakang maka peneliti akan membatasi permasalahan agar penelitian yang dilakukan lebih spesifik dan fokus terhadap **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan”**. Teori yang di gunakan yaitu:

1. Menurut Dr. Ahmad Mulflih Azam, S.E., M.M eat all. (2025:153-163)

Model SERVQUA ada lima dimensi utama, yaitu :

- a. Reliability (keandalan)
- b. Tangibles (bukti fisik)
- c. Responsivitas (ketanggapan)
- d. Assurance (kepastian)
- e. Empathy (ketulusan)

2. Adapun indikator Kepuasan Pelanggan yang diambil peneliti adalah Menurut Sahrul Awaludin Purba et al., (2023:5)

- a. Perasaan Puas
- b. Terpenuhinya Harapan
- c. Kesiediaan Merekomendasikan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Balangan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Balangan.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Secara teoritis, yaitu bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan ilmu administrasi negara dan menambah wawasan dalam berfikir sehingga pada pemikiran menjadi kritis, serta

pengalaman bagi penulis melalui Penelitian ini, khususnya dibidang perpustakaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan dan dalam bidang penelitian pada umumnya.

b. Secara Praktis

Secara praktis yaitu hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, menjadi acuan serta sumbangan pemikiran bagi peneliti dan semua pihak yang terkait dalam penelitian ini khususnya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan.

