# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pendidikan bisa dikatakan sebagai penyelenggaraan yang terlaksana dalam mencapai tujuan pendidikan itu sendiri dan juga mutu layanan pendidikan harus terus ditingkatkan dalam mewujudkan cita-cita sesuai dengan tujuan strategis. Tapi hal itu tidak mudah apalagi tantangan yang dihadapi pada sektor pendidikan yang semakin meningkat karena banyaknya muncul sekolah negeri dan swasta ditengah masyarakat, sehingga masyarakat harus sadar bahwa pendidikan itu penting karena hal tersebut akan membuat setiap institusi sekolah akan melakukan berbenah bahkan memenangkan persaingan. Pendidikan merupakan elemen utama dalam meningkatkan kualitas diri seseorang.

Sebagai suatu lembaga pendidikan, untuk mendukung keberhasilan tujuan dari program sekolah maka sekolah harus dilengkapi beberapa fasilitas. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan tujuan sekolah adalah melalui penyediaan perpustakaan dengan menyediakan koleksi dan memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna perpustakaan.

Perpustakaan sekolah merupakan jantungnya pendidikan. Setiap sekolah yang menginginkan pendidikan berkualitas mutlak senantiasa menumbuh kembangkan perpustakaan. Kehadiran perpustakaan pada satuan pendidikan merupakan suatu keharusan. Perpustakaan sekolah merupakan bagian integral lembaga pendidikan sekaligus sebagai kelengkapan pendidikan yang merupakan bagian terpadu dalam sistem kurikulum pendidikan. Perpustakaan

sekolah mempunyai berbagai fungsi antara lain menyerap dan menghimpun informasi untuk kegiatan belajar mengajar, menyediakan berbagai sumber rujukan untuk para guru dan siswa. Selain itu juga menyediakan bahan-bahan yang bermanfaat bagi kegiatan rekreatif, meningkatkan minat dan kegemaran membaca dan mengembangkan daya nalar untuk melakukan penelitian sederhana berdasarkan informasi yang tersedia.

Perpustakaan sesuai dengan penjelasan yang tertuang dalam UU Perpustakann Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat (1), yang dimaksud dengan perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi para pemustaka. Menurut Sulistyo-Basuki menjelaskan pengertian perpustakaan bahwa perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada pada lembaga pendidikan formal di lingkungan pendidikan dasar dan menengah yang merupakan bagian integral dari kegiatan sekolah bersangkutan, dan merupakan pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah yang bersangkutan. Untuk pencapaian tujuan tersebut, perpustakaan sekolah harus menyediakan sebuah layanan yang baik.

Perpustakaan sekolah adalah salah satu lingkup pendidikan sebagai sarana pendidikan atau sumber ilmu pengetahuan dan informasi sangat memungkinkan untuk mengadakan perubahan atau revolusi terhadap keseluruhan kegiatan perpustakaannya termasuk layanan perpustakaan.

Sesuai UU Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 pasal 14 ayat (1) menyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Terkadang masih terdapat sekolah yang memiliki perpustakaan lengkap namun layanan ataupun sosialisasi yang diberikan kepada pengunjung oleh staf perpustakaan masih dikategorikan kurang maksimal atau belum dapat mengikuti standar pelayanan sehingga siswa sebagai pengunjung belum mengetahui tata cara serta kurang tertarik untuk mengunjungi perpustakaan. Tentunya terdapat faktor lain yang belum diketahui menjadi faktor kunjungan siswa ke perpustakaan. Oleh sebab itu, kesan perpustakaan di sekolah harus mulai dikikis, termasuk juga dalam hal layanan. Untuk itu dalam pada setiap lembaga pendidikan harus menyiapkan sebuah layanan yang baik dan menyesuaikan dengan kemajuan zaman dan mampu selalu berinovasi dalam meningkatkan kualitasnya (Warisno, 2018).

Pelayanan di sekolah bertujuan untuk memberikan pendidikan secara optimal dan efektif kepada semua pemangku kepentingan, baik di dalam maupun di luar sekolah, guna mencapai tujuan dan kemajuan pendidikan. Pelayanan ini menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas dan keberhasilan lembaga pendidikan. Supaya dapat terwujud layanan sekolah yang baik diperlukan sumber daya sekolah yang mempunyai kualitas dan personel tersebut menjadi salah satu yang penting untuk mencapai tujuan pendidikan sekolah adalah tenaga administrasi sekolah, hal tersebut merupakan tenaga kependidikan yang mempunyai tugas dalam memberikan dukungan administratif terhadap pelaksanaan proses pendidikan di sekolah.

Kualitas pelayanan perpustakaan sekolah masih menghadapi berbagai permasalahan. Berbagai kendala yang sering dijumpai antara lain kurang optimalnya kinerja petugas perpustakaan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta sistem pelayanan yang belum sepenuhnya berbasis teknologi informasi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan oleh pengguna dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Apabila permasalahan ini tidak segera ditangani, maka akan berdampak pada rendahnya tingkat pemanfaatan perpustakaan oleh siswa, sehingga fungsi perpustakaan sebagai pusat sumber belajar tidak dapat berjalan secara optimal.

Berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perpustakaan masih ditemukan di lingkungan sekolah. Hal ini juga terjadi pada perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara, yang masih menghadapi sejumlah kendala dalam penyelenggaraan pelayanannya.

Dalam hal ini saya tertarik dalam pengambilan objek penelitian saya di sekolah Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara.

Permasalahan yang terdapat diperpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara yaitu :

1. Hubungan komunikasi antara petugas perpustakaan dan siswa kurang interaktif, di mana petugas cenderung menunggu inisiatif dari siswa untuk memberikan pelayanan. Kondisi ini mengakibatkan siswa yang mengalami kesulitan dalam mencari informasi tidak mendapatkan pendampingan yang memadai. Selain itu, tidak tersedianya sarana seperti kotak saran untuk menyampaikan masukan atau keluhan juga menjadi

kendala dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan. *(Sumber: Data SOP Pelayanan dan Inventaris Barang)*

2. Pelayanan perpustakaan masih belum didukung secara maksimal oleh sistem berbasis komputer, karena beberapa kegiatan seperti pencatatan kunjungan siswa masih dilakukan secara manual. Kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang efisien, memerlukan waktu lebih lama, serta berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengolahan data, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima oleh siswa. Fasilitas perpustakaan dinilai masih kurang memadai, seperti tidak tersedianya rak sepatu, kurangnya kipas angin dan kurangnya jumlah rak buku, yang menyebabkan sebagian koleksi buku tidak tertata dengan baik dan masih masih banyak buku yang diletakkan di lantai, sehingga mengakibatkan ruang perpustakaan menjadi semakin sempit. Ruang perpustakaan juga kurang luas.

   *(Sumber: Foto dan Data Inventaris Barang)*

3. Staf perpustakaan belum melakukan identifikasi kebutuhan melalui survei atau kajian pengguna, yang menyebabkan ketersediaan koleksi buku di perpustakaan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan minat baca siswa, ditambah dengan terbatasnya anggaran dari pihak sekolah. Selain itu, penataan dan pengelompokan buku yang belum sistematis membuat siswa kesulitan dalam mencari bahan bacaan. Kondisi ini berdampak pada rendahnya minat siswa untuk memanfaatkan layanan perpustakaan.

   *(Sumber: Data Inventaris Buku)*

Berdasarkan fenomena masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara Di Kabupaten Hulu Sungai Utara**".

## B. Fokus Peneliatan

Untuk lebih menfokuskan terhadap permasalahan yang akan diteliti, penulis memberikan batasan terhadap penelitian objek yang akan di teliti mengenai "Kualitas Pelayan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara Di Kabupaten Hulu Sungai Utara". Agar tidak melebar dari pembahasan penelitian ini memfokuskan pada teori Kualitas Pelayanan Penelitian ini dijelaskan menggunakan teori yang dikemukakan menurut Parasurman, Zeithaml, Berry (dalam Pasalong, 2017:155).

Faktor-faktor yang saling berhubungan satu sama lain. Teori menurut Parasurman, Zeithaml, Berry (dalam Pasalong, 2017:155) tentang Kualitas Pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*Tangibles*)
2. Kehandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness)*
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang di dalam latar belakang masalah di atas, maka untuk membatasi penelitian ini peneliti akan membatasi pembahasan terhadap masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara di Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara di Kabupaten Hulu Sungai Utara?

## D. Tujuan Penelitian

Atas dasar rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penulisan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara di Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

## E. Manfaat Penelitian

Hasil dari suatu penelitian pada umumnya diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat yang baik bagi penulis maupun orang lain yang membacanya.

1. Secara Teoritis
   a. Bagi peneliti diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu dan manfaat serta menambah pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi kepada guru dan pustakawan tentang pelayanan perpustakaan yang seharusnya

dilakukan dalam mendukung terselenggaranya pendidikan disekolah, sehingga dapat meningkatkan minat baca siswa.

b. Bagi peneliti baru diharapkan bisa menjadikan referensi maupun sumber informasi untuk penelitian yang berkaitan dengan topik ini baik yang bersifat melengkapi ataupun lanjutan.

2. Secara Praktis

a. Bagi peneliti baru diharapkan dapat menjadikan langkah awal untuk mengetahui lebih luas dan memperkaya bahan referensi ilmiah di bidang pelayanan. Manfaat lainnya adalah memberi gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat baca disekolah.

b. Bagi pembaca yang memperoleh hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadikan salah satu informasi dan bahan pedoman untuk menambah pengetahuan baru.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI