

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan lembaga layanan masyarakat yang berfungsi sebagai penyedia informasi dalam bidang ilmu pengetahuan, di dalam dunia pendidikan perpustakaan sangat memiliki peran penting di dalam proses pembelajaran. Perpustakaan berusaha untuk meningkatkan pengetahuan informasi, keterampilan serta memperluas pengetahuan sebagai keperluan pendidikan.

Perpustakaan juga dapat dikatakan sebagai penyedia jasa informasi, hal ini dikarenakan perpustakaan bekerja pada sektor pelayanan jasa yang dapat memberikan informasi bagi penggunaannya. Perpustakaan yang baik yaitu perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya. Hal ini bisa terwujud apabila perpustakaan siap dalam menyediakan dan memenuhi permintaan informasi secara cepat dan tepat. Layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang harus direncanakan dalam penyelenggaraannya. Fungsi layanan perpustakaan adalah untuk mempertemukan pemustaka dengan bahan pemustaka yang mereka minati (Rahmah, 2018).

Adapun tujuan dari layanan perpustakaan tidak terlepas dari hakikat layanan perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara cepat dan aktual. Sebagai penyedia informasi, perpustakaan dituntut agar dapat memberikan jasa

pelayanan yang berkualitas. Dalam menunjang kegiatan layanan perpustakaan yang baik diperlukan unsur-unsur pendukung terciptanya kelancaran kegiatan layanan di perpustakaan antara lain pemustaka, koleksi, pustakawan, dana, sarana, dan prasarana. Dengan kualitas layanan yang bagus akan menjadi tolak ukur sebuah perpustakaan kepada kepuasan pengunjung perpustakaan.

Pelayanan sebuah perpustakaan dapat dikatakan sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan langsung dengan pemustaka. Layanan perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat karena kepuasan merupakan kunci kesuksesan dan keberhasilan atas pelayanan yang diberikan (Kristiyaningsih, 2020). Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang yang dapat dilihat dari membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapan. Tingkat kepuasan seseorang tentunya bisa berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Biasanya orang akan merasa puas apabila hasil yang mereka harapkan sesuai dengan keinginannya (Atmadjati, 2018). Dari usaha ini diharapkan kepuasan pemustaka atas layanan yang diberikan dapat tercapai, hal ini juga dapat sebagai evaluasi perpustakaan untuk mengetahui baik buruknya layanan yang diberikan, dimana apabila pemustaka merasa puas maka pemustaka akan terdorong untuk datang kembali menggunakan jasa perpustakaan tersebut.

Perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja adalah salah satu perpustakaan sekolah yang berada di Kabupaten Buleleng. Perpustakaan SMP Negeri 2

Singaraja saat ini terus melakukan perbaikan untuk menjadi perpustakaan yang ideal.

Semakin banyak tuntutan yang harus dipenuhi perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja melakukan peningkatan fasilitas dan juga pelayanan. Perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja berdiri untuk membantu siswa - siswi untuk memperoleh informasi. Membantu dalam hal melayani dan memenuhi kebutuhan siswa-siswi dalam menunjang proses pembelajarannya. Perpustakaan ideal merupakan perpustakaan yang mengedepankan/diorientasikan kepada kepentingan pengguna. Adapun hal yang harus diperhatikan dalam membuat perpustakaan ideal yaitu, sumber daya manusia yang mengelola perpustakaan, manajemen perpustakaan, lengkapnya koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan dan dana.

Standar Nasional Perpustakaan (SNP) tentang standar sarana dan prasarana untuk Sekolah Menengah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA) diatur dalam Permendiknas No.24 Tahun 2007. Dalam Permendiknas No.24 Tahun 2007 diaturnya luas bangunan ideal perpustakaan sekolah menengah pertama yaitu perpustakaan menyediakan gedung/ruangan yang cukup untuk koleksi, staf dan pemustakanya dengan ketentuan bila 3 sampai 6 rombongan belajar seluas 112 M², 7 sampai 12 rombongan belajar seluas 168 M², 13 sampai 18 rombongan belajar seluas 224 M², 19 sampai 24 rombongan belajar seluas 280 M². Lebar minimal ruangan perpustakaan 5 M². (Hastuti, 2014)

Perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja tempat peneliti melakukan penelitian tugas akhir saat ini sedang dalam kondisi perlu adanya perbaikan pengelolaan perpustakaan terutama dalam bidang layanan. Jika dilihat dari tata letak bangunan, perpustakaan belum dapat dikatakan sebagai perpustakaan ideal, dikarenakan posisi bangunan yang berada di belakang dan kurang strategis. Gedung perpustakaan memiliki luas bangun kurang lebih 12 m x 7 m (84 M²), bangunan ini masih tergolong sempit dibandingkan dengan jumlah siswa dan guru yang banyak. Luas bangunan perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja belum sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan (SNP), karena jumlah rombongan belajar melebihi standar yang ada. Jumlah rombongan belajar di SMP Negeri 2 Singaraja yaitu 33 rombongan dari 1075 orang yang terdiri siswa kelas VII, VIII, & IX.

Adapun permasalahan lainnya yaitu dilihat dari jarak tata letak ruangan baca, layanan sirkulasi, rak – rak buku dan layanan lainnya di perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja masih tergolong sangat berdekatan, hal ini akan mengakibatkan ketidaknyamanan pemustaka saat memanfaatkan perpustakaan sebagai penunjang proses pembelajaran, mereka tidak bisa bermobilitas secara bebas dikarenakan ruangan perpustakaan yang sempit ketika terjadi pembludakan pengunjung yang datang ke perpustakaan.

Dalam pelayanan perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja masih menggunakan 2 metode dalam proses mencatat pengunjung yang datang ke perpustakaan yaitu metode manual dan absen sidik jari. Metode manual yang digunakan yaitu menggunakan buku kunjungan untuk mencatat siswa, guru

dan pegawai yang berkunjung ke perpustakaan. Metode sidik jari dimana anggota perpustakaan akan mendaftar terlebih dahulu namun metode ini belum efektif untuk dijalankan dikarenakan anggota yang terdaftar baru sedikit dari banyaknya siswa-siswi di SMP Negeri 2 Singaraja. Hal ini dikarenakan pandemi *Covid-19* dimana metode ini belum bisa berjalan secara optimal.

Tenaga perpustakaan juga diatur dalam Permendiknas No.24 Tahun 2007, dimana bila perpustakaan Sekolah Menengah Pertama /Madrasah (SMP/MTs) memiliki lebih dari 6 rombongan belajar maka sekolah diwajibkan memiliki tenaga perpustakaan sekolah sekurang-kurangnya 2 orang dimana kualifikasi tenaga perpustakaan sekolah minimal diploma dua di bidang ilmu perpustakaan. Jika kita bandingkan standar ideal SDM dan petugas perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja, hanya ada 1 petugas perpustakaan yang merupakan lulusan dari ilmu perpustakaan, dan terdapat 33 rombongan, maka dapat dilihat perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja dapat dikatakan belum sesuai dengan Standar Perpustakaan Nasional (SNP) dilihat dari ketenagaan perpustakaannya.

Permasalahan ini juga dikuatkan dengan hasil dari penelitian sejenis Ni Wayan Budiartini pada tahun 2017 tentang “Peranan Layanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kunjungan Siswa di perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja”. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja masih belum berjalan secara maksimal. Kurang maksimalnya pelayanan yang ada mempengaruhi tingkat kunjungan siswa.

terdapat berbagai faktor yang mempengaruhinya seperti, petugas perpustakaan tidak memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan, pembagian jumlah petugas ketika *shift* pagi dan sore yang tidak sama, yang mengakibatkan pelayanan di *shift* sore kurang maksimal.

Dari uraian di atas maka dapat dilihat bahwa kepuasan pemustaka dapat kita lihat dari pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan, berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan. Beranjak dari berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka maka peneliti bermaksud untuk mengajukan penelitian berjudul “Upaya Peningkatan Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja”. Hasil dari penelitian ini nanti dapat memberikan referensi dan masukan kepada perpustakaan.

Adapun penelitian sejenis yang menginspirasi peneliti untuk melakukan penelitian ini antara lain penelitian karya Roh Fitri Ningrum dari Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tahun 2014 dengan judul penelitian “Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta”. Hasil dari penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh pelayanan perpustakaan dari aspek sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.1.1 Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan di perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja?
- 1.1.2 Bagaimana upaya-upaya pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka di perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan di perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja.
- 1.3.2 Untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka di perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil yang diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dan berdaya guna bagi diri sendiri dan orang lain. Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini meliputi, manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berdampak kepada proses perubahan untuk menjadi lebih baik, menambah wawasan ilmu pengetahuan, menambah informasi di bidang ilmu perpustakaan khususnya tentang layanan perpustakaan di dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1.4.2.1 Perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berdampak positif, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk menjadi yang lebih baik khususnya di dalam layanan perpustakaan yang dapat meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja. Sehingga bisa dilakukan upaya perbaikan terhadap layanan perpustakaan guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

1.4.2.2 Layanan Perpustakaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif kepada kepala perpustakaan, pegawai perpustakaan atau pustakawan di SMP Negeri 2 Singaraja terkait pelayanan perpustakaan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan.

1.4.2.3 Guru

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat positif kepada para guru di SMP Negeri 2 Singaraja jika perpustakaan penting dalam membantu proses mengajar mereka dapat memotivasi siswa untuk menumbuhkan minat baca dan pentingnya budaya literasi sejak dini.

1.4.2.4 Siswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat positif kepada para siswa di SMP Negeri 2 Singaraja sebagai pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja tentang hasil dari upaya perbaikan layanan perpustakaan guna meningkatkan kepuasan pemustaka.

