

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan adalah pusat pendidikan dan sumber informasi yang memiliki peran yang vital dalam hal membangun dunia pendidikan yang maju serta mencerdaskan kehidupan Bangsa dan Negara. Perpustakaan adalah suatu unit kerja berupa tempat penyimpanan koleksi bahan pustaka yang diatur secara terorganisir dan dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh pemakainya (Sugiyanto, 2007: 5). RUU Perpustakaan pada Bab I pasal 1 menyatakan Perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, dengan pengelolaan khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan.

Peran dan tujuan dari sebuah perpustakaan adalah sebagai tempat untuk mencerdaskan bangsa demi tercapainya masyarakat yang terdidik, terbentuk kebiasaan membaca, memiliki budaya yang tinggi serta memacu terwujudnya pendidikan sepanjang hayat (Long life education). Keberadaan perpustakaan sebagai penyedia sarana penghimpunan berbagai macam sumber informasi untuk dikoleksi berkelanjutan, diolah dan diproses, serta menjaga kelestarian hasil budaya manusia (ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya) melalui aktifitas pemeliharaan dan menjaga koleksi agar tetap awet serta dapat menjadi pusat penelitian, rekreasi dan aktifitas ilmiah lainnya.

Pustakawan adalah seorang yang mengadakan kegiatan perpustakaan dengan melayani masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan

ilmu yang dimiliki melalui pendidikan (Kode Etik Pustakawan, 1998:1). Peran dan tanggung jawab seorang pustakawan menjadi tolak ukur kepuasan pemakai. Layanan perpustakaan adalah suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi perpustakaan kepada pemakai yang datang dan meminta informasi yang diperlukan (Darmono (2001 : 134). Tanpa adanya kegiatan peningkatan layanan perpustakaan maka perpustakaan tersebut tidak bisa meningkatkan kualitas layanan pengguna terhadap pembaca yang berkunjung ke perpustakaan sehingga pustakawan memiliki peran besar dalam melakukan improvisasi sebuah layanan di perpustakaan.

Sesuai dengan fungsinya perpustakaan dituntut untuk memberikan kualitas dalam pelayanannya berupa layanan yang mampu memenuhi keperluan dan ekspektasi penggunanya. Kegiatan perpustakaan yang dirasakan oleh pengguna secara langsung adalah pelayanan yang merupakan garda terdepan perpustakaan (Soeatmina, 1992:192) yang nantinya akan melangsungkan hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Pelayanan yang memiliki kualitas merupakan ekspektasi bagi setiap pengguna perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan memiliki hubungan erat dengan bagaimana pengguna diberikan pelayanan sehingga kualitas jasa layanan yang diberikan mampu mendorong pengguna untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan, termasuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana yang merupakan pusat kerja sama perpustakaan di daerah terkait dan sebagai pembina semua jenis perpustakaan di Kabupaten. Hasil survei menunjukkan kurangnya antusiasme pustakawan dalam melayani khususnya pada bagian pelayanan sirkulasi dan referensi sehingga jumlah pengunjung pada buku pengunjung tidak terlihat ada kenaikan padahal

pustakawan diharapkan mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan benar serta mampu memberikan kualitas dalam pelayanan, sehingga mampu menopang fungsi dari perpustakaan Kabupaten Jembrana tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal, kegiatan Layanan Kualitas Pengguna Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana belum maksimal. Kendala-kendala yang ditemukan diantaranya keterbatasan fasilitas, kurangnya koleksi, kurang maksimalnya pelayanan yang dipicu oleh keterbatasan sumber daya manusia sehingga kualitas layanan pengguna perpustakaan yang diberikan masih sangat rendah dan kurang memuaskan, serta hal ini diperkuat dengan kunjungan perpustakaan yang masih sangat rendah. Maka dari itu, pustakawan harus mampu memberi solusi dan pelayanan kepada pengunjung untuk menunjang kebetahan belajar mereka dan mampu berekspresi di dalam ruangan perpustakaan serta menambah banyak kunjungan ke perpustakaan. Salah satu bentuk keterampilan yang dimiliki oleh pustakawan yaitu perlunya memiliki keterampilan tidak hanya dalam ruang lingkup pengelolaan perpustakaan secara profesional, tetapi juga keterampilan menjadi seorang yang mampu mengembangkan potensi terbaik penggunaannya karena tidak ada waktu bagi pustakawan untuk berkeluh kesah dengan kondisi perpustakaan yang mungkin kurang diperhatikan oleh pemerintah. Bagaimanapun kondisi yang dialami seharusnya tidak menghalangi pustakawan untuk berinovasi untuk memberdayakan diri. Usaha itu akan lebih berdampak positif jika perpustakaan bersedia membangun jalinan kerjasama yang berkelanjutan pada saling berbagi pengalaman dan menyusun program pengembangan perpustakaan.

Adapun penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Marsahno (tahun 2015) dengan judul “Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara”. Penelitian mengkaji bagaimana peranan pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan pengguna di perpustakaan dan bagaimana sistem peningkatan yang dilakukan oleh pustakawan di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara

Berdasarkan beberapa hasil penelitian tersebut terlihat penelitian tentang partisipasi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember belum pernah dilakukan. Oleh karenanya penelitian ini berusaha mendeskripsikan kendala yang dialami oleh pustakawan dalam [meningkatkan kualitas layanan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember, mendeskripsikan bagaimana strategi yang dilakukan oleh pustakawan didalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember merupakan kegiatan yang perlu mendapat perhatian. Peran pustakawan sangat diperlukan bagi pengunjung dalam penelusuran informasi dengan mudah sehingga pustakawan harus mampu mewujudkan suasana perpustakaan sesuai harapan pengunjung seperti ada dalam lingkungan mereka. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis tertarik meneliti dengan judul “Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti menarik kesimpulan yang menjadi titik fokus dalam penelitian ini yaitu :

1.2.1 Apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana, Bali ?

1.2.2 Bagaimana strategi yang dilakukan oleh pustakawan didalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana, Bali ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu :

1.3.1 Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana, Bali.

1.3.2 Untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh pustakawan didalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana, Bali.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat bagi perkembangan perpustakaan secara teoretis dan praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1.4.1 Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat bagi perpustakaan dan mengembangkan keilmuan khususnya penambahan wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana, Bali.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil-hasil dari penelitian ini juga dari segi praktis bermanfaat, berikut merupakan manfaat praktis dari penelitian ini yaitu :

##### 1.4.2.1 Bagi Perpustakaan

- a. Dapat diambil kesimpulan sebagai acuan untuk menghadapi persoalan dunia perpustakaan.
- b. Dapat dijadikan tolak ukur dalam pengimplementasian kreativitas peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana, Bali.

##### 1.4.2.2 Bagi Pustakawan

Penelitian ini memberikan inovasi kepada pustakawan dan mampu dijadikan bahan diskusi untuk mengimprovisasi profesionalisme pustakawan. Menambah keterampilan dan kemampuan pustakawan dalam bidang layanan pengguna perpustakaan, dan peningkatan kualitas layanan pengguna dalam usaha persebaran informasi. Melalui penelitian ini diharapkan mampu memotivasi pustakawan untuk lebih meningkatkan pengetahuan terkait cara menaikkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan.

##### 1.4.2.3 Bagi Peneliti

Sebagai wujud penerapan atau implementasi mata kuliah pelayanan perpustakaan yang sudah di ajarkan di perkuliahan dan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti.

#### 1.4.2.4 Bagi Kepala Perpustakaan

Memberi masukan yang positif terhadap peran pustakawan dalam hal meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna di perpustakaan.

#### 1.4.2.5 Bagi Peneliti lain

Menjadikan referensi dan pembandingan untuk penelitian sejenis, sehingga penelitian tentang partisipasi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna perpustakaan menjadi lebih banyak baik dalam segi kuantitas dan kualitasnya.

