

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan sebagai wahana pembelajaran sepanjang hayat diharapkan mampu mengembangkan potensi yang dimiliki oleh masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk menghasilkan kualitas masyarakat yang baik, maka perlu didukung dengan sumber pengetahuan yang baik pula. Perpustakaan merupakan pusat informasi yang berfungsi sebagai sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi dan pelestarian budaya bangsa yang murah dan bermanfaat mampu menjadi jembatan bagi masyarakat dalam usaha sadarnya mendapatkan pengetahuan. Di samping itu, masyarakat juga perlu memahami dan menghayati akan pentingnya informasi yang terkandung di perpustakaan, sehingga terciptanya suatu kesatuan yang saling terkait dalam mewujudkan pembelajaran sepanjang hayat dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Salah satu bentuk usaha yang dapat dilakukan dalam meningkatkan pendidikan sepanjang hayat yaitu mengembangkan perpustakaan. Perpustakaan diharapkan mampu berperan sebagai lembaga pendidikan formal maupun nonformal bagi warga masyarakat, sehingga mereka mampu belajar secara mandiri, menggali dan memanfaatkan informasi, serta mengembangkan ilmu pengetahuannya melalui perpustakaan. Perpustakaan harus mampu memberikan kebutuhan informasi yang ingin didapatkan oleh semua lapisan masyarakat. Selain informasi yang tepat tetapi juga informasi yang cepat dan mudah dalam akses informasi tersebut.

Perpustakaan umum sebagai lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar tanpa membedakan suku bangsa, agama, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya. Dengan demikian diharapkan semua lapisan masyarakat tanpa memandang latar belakangnya memiliki kesempatan dalam mengembangkan pengetahuan.

Adapun perpustakaan umum sebagaimana yang terkandung dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, ras, agama, dan status sosial-ekonomi. Regulasi tersebut dimaksudkan bahwa perpustakaan merupakan lembaga pendidikan bagi semua kalangan masyarakat yang menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, kesenian, wahana pelestarian budaya dan rekreasi serta sebagai sumber belajar utama untuk meningkatkan ilmu pengetahuan.

Secara tidak langsung perpustakaan mempunyai peran dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Selain itu, dengan adanya perpustakaan diharapkan mampu melaksanakan pembudayaan gemar membaca dan memperluas pengetahuan masyarakat.

Guna mewujudkan pembudayaan gemar membaca dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, maka perlu diperhatikan aspek-aspek penting dalam proses penyelenggaraan perpustakaan. Menurut Sutarno (2006a, hlm. 77) “penyelenggaraan perpustakaan adalah suatu kegiatan dalam rangka pembangunan atau pembentukan, pengaturan, dan pengurusan perpustakaan supaya dapat berjalan dengan baik”. Suatu perpustakaan yang dibentuk harus memerhatikan unsur-unsur yang saling terkait dalam keberhasilan suatu penyelenggaraan perpustakaan, seperti gedung, koleksi, pengadaan perlengkapan & perabotan, pengadaan koleksi, pengelolaan koleksi, pemeliharaan koleksi dan visi misi dari perpustakaan tersebut.

Keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan salah satunya dapat dilihat dari aspek pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat dikatakan baik apabila memenuhi kebutuhan pemustaka. Oleh sebab itu, pelayanan merupakan ujung tombak keberhasilan dalam penyelenggaraan perpustakaan, tak terkecuali di perpustakaan umum. Pada perpustakaan umum sendiri, terdapat beberapa pelayanan yang diberikan, salah satunya yaitu layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi yang terdapat di perpustakaan umum terbagi menjadi beberapa bagian seperti layanan anak, layanan remaja dan layanan dewasa.

Stephens (2006, hlm. 223) menjelaskan bahwa layanan dewasa merupakan layanan yang menyediakan koleksi di perpustakaan umum untuk pemustaka dewasa. Koleksi yang ada kebanyakan berupa buku dan majalah. Selain itu juga terdapat beberapa program lain seperti konsultasi pembaca dan kursus komputer. Layanan dewasa pada perpustakaan umum pada dasarnya pemberian layanan kepada orang dewasa untuk memanfaatkan potensi yang ada, selain dengan pemberian layanan koleksi juga dengan program yang disediakan dalam layanan tersebut.

Untuk mengetahui keberhasilan suatu layanan, maka perlu dilakukannya evaluasi. Evaluasi ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana ketercapaian rencana yang sudah dirancang dengan aksi yang sudah berjalan. Dari situ dapat dilihat kesenjangan yang terjadi di lapangan.

Ada beberapa istilah yang digunakan dalam menilai suatu program sesuai dengan kebutuhan, seperti penilaian (*assesment*), pengukuran (*measuring*), dan evaluasi (*evaluation*). Menurut Arikunto & Jabar (2009, hlm. 2) “evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan”. Evaluasi dalam penyelenggaraan perpustakaan berarti menilai kegiatan yang sedang berjalan untuk mengumpulkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan kedepannya. Informasi di sini berarti hal-hal yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan program perpustakaan ataupun hal-hal yang menjadi penyebab keberhasilan suatu program.

Untuk mengetahui layanan yang telah ditetapkan mampu berjalan dengan baik atau tidak maka perlu dilakukannya evaluasi. Evaluasi yang tepat dalam menilai kinerja layanan yaitu dengan menggunakan metode Libqual+TM. Metode ini digunakan dengan pertimbangan permasalahan yang terjadi pada layanan dewasa. Hal ini dimaksudkan sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan umum, khususnya pada layanan dewasa di Dispusipda Jabar.

Metode Libqual+TM merupakan metode pengukuran yang tepat dalam mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan karena menganalisis berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Metode ini dapat dijadikan tolok ukur dalam mengevaluasi layanan karena dimensi yang ada mampu membahas dan menganalisis kualitas layanan secara spesifik dan mendalam. Adapun dimensi yang dijadikan indikator dalam penggunaan metode ini yaitu Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Affect of Service*), Kualitas Informasi dan Akses Informasi (*Information Control*), Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*).

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Jawa Barat (Dispusipda Jabar) sebagai badan yang bergerak di bidang perpustakaan melakukan kegiatan perpustakaan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Regulasi yang memayungi penyelenggaraan perpustakaan yaitu Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 17 tahun 2011 tentang penyelenggaraan perpustakaan dan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 81 Tahun 2013 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan perpustakaan. Dimana di dalamnya dijelaskan secara rinci hal-hal yang harus dilakukan dalam penyelenggaraan perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan yang dilaksanakan pada tanggal 16 November 2016 di Dispusipda Jabar, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada layanan dewasa. Permasalahan tersebut seperti keterbatasan ruangan yang mengakibatkan layanan ini dibagi menjadi dua ruangan, yaitu layanan dewasa 1 dan layanan dewasa 2. Terbaginya dua ruangan pada satu layanan sedikit banyaknya akan menimbulkan permasalahan terutama bagi pemustaka awam yang pertama kali berkunjung ke perpustakaan. Permasalahan ini berkaitan dengan aspek pada dimensi *Library as Place*.

Permasalahan selanjutnya yaitu permasalahan yang termasuk ke dalam dimensi *Information Control* seperti pendataan koleksi yang tidak berjalan dengan baik. Koleksi-koleksi yang rusak, sedang diperbaiki, atau hilang tidak dilakukan pendataan, sehingga koleksi-koleksi tersebut masih tersedia dalam mesin pencari tetapi tidak ada pada rak buku. Hal tersebut menjadi keluhan bagi pemustaka ketika ingin mendapatkan koleksi yang mereka butuhkan. Selanjutnya yaitu

ketidak-mandirian pemustaka dalam mencari koleksi. Hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman pemustaka dan tidak adanya pendidikan pengguna pada layanan tersebut. Tidak adanya pendidikan pengguna pada layanan dewasa juga menimbulkan permasalahan baru yaitu disfungsi layanan. Layanan yang seharusnya ditujukan bagi pemustaka dewasa, sering kali dikunjungi oleh pemustaka remaja atau siswa SMP.

Melihat permasalahan yang terjadi pada layanan dewasa Dispusipda Jabar, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai evaluasi layanan. Evaluasi layanan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan penyelenggaraan layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka dengan menggunakan metode Libqual^{+TM}. Meskipun permasalahan yang terjadi hanya pada dua dimensi yaitu *Library as Place* dan *Information Control*, tetapi penelitian ini akan menggunakan tiga dimensi sesuai metode Libqual^{+TM} agar hasil penelitian ini menyeluruh dan memberikan penilaian yang objektif pada semua dimensi Libqual^{+TM} terhadap kualitas layanan dewasa.

Penelitian mengenai Libqual^{+TM} sebelumnya telah dilakukan oleh Nurakhmi (2015). Penelitian tersebut dilakukan pada layanan sirkulasi UNISBA mengenai kualitas layanan menggunakan empat dimensi dalam metode Libqual^{+TM}. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa harapan pemustaka terhadap kualitas layanan sangat tinggi dan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sudah baik. Adapun penelitian lain tentang Libqual^{+TM} dilakukan oleh Islamy (2016) mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan pusat ITB. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap kualitas layanan perpustakaan pusat ITB.

Hal yang membedakan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu terdapat pada teori yang digunakan, objek yang diteliti dan variabel yang dianalisis. Teori yang penulis gunakan yaitu teori Libqual^{+TM} terbaru dengan tiga dimensi yaitu Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Affect of Service*), Kualitas Informasi dan Akses Informasi (*Information Control*), Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*). Selain itu penelitian ini

dilakukan dengan satu variabel yaitu evaluasi layanan perpustakaan dan objek penelitiannya yaitu layanan dewasa pada Dispusipda Jabar.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan sebagaimana latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti memilih judul **“EVALUASI LAYANAN DEWASA PADA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH JAWA BARAT MENGGUNAKAN LIBQUAL^{+TM}”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1.2.1 Rumusan Masalah Umum

- 1) Bagaimana pelaksanaan layanan dewasa pada Dispusipda Jabar berdasarkan Libqual+TM?

1.2.2 Rumusan Masalah Khusus

- 1) Bagaimana kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*) pada layanan dewasa di Dispusipda Jabar?
- 2) Bagaimana kualitas informasi dan akses informasi (*Information Control*) pada layanan dewasa di Dispusipda Jabar?
- 3) Bagaimana fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*) pada layanan dewasa di Dispusipda Jabar?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1.3.1 Tujuan Penelitian Umum

- 1) Untuk mendeskripsikan pelaksanaan layanan dewasa di Bapusipda Jabar berdasarkan Libqual+TM

1.3.2 Tujuan Penelitian Khusus

- 1) Untuk mendeskripsikan kualitas dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*) pada layanan dewasa di Dispusipda Jabar
- 2) Untuk mendeskripsikan kualitas informasi dan akses informasi (*Information Control*) pada layanan dewasa di Dispusipda Jabar

- 3) Untuk mendeskripsikan fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*) pada layanan dewasa di Dispusipda Jabar

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini, antara lain:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian evaluasi layanan dewasa akan sangat bermanfaat bagi perkembangan perpustakaan dan memberikan informasi tentang layanan perpustakaan yang sesuai kebutuhan pemustaka. Selain itu, penelitian ini secara khusus memberikan gambaran mengenai penggunaan Libqual+TM pada layanan perpustakaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kepala Perpustakaan

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pemikiran sebagai bahan dalam pengambilan keputusan dan pembuatan kebijakan di perpustakaan.

- 2) Pustakawan

Penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk kebijakan penyelenggaraan pengelolaan perpustakaan ke depannya.

- 3) Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi wawasan dan rujukan bagi peneliti selanjutnya mengenai layanan perpustakaan berdasarkan Libqual+TM.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Penulisan skripsi ini terdiri atas lima Bab. Adapun uraiannya adalah sebagai berikut :

Bab I merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi penelitian.

Bab II merupakan kajian pustaka yang berisikan kerangka pemikiran, asumsi dan hipotesis penelitian. Kajian pustaka memiliki peran yang sangat penting karena menunjukkan kedudukan masalah penelitian dalam bidang ilmu yang diteliti. Kajian pustaka berfungsi sebagai landasan teoritik dalam menyusun pertanyaan penelitian, tujuan serta hipotesis penelitian.

Bab III merupakan metode penelitian yang berisi penjabaran rinci yang bersifat prosedural mengenai metode penelitian termasuk desain penelitian, responden, populasi & sampel, lokasi, instrumen penelitian dan analisis data.

Bab IV merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari pengolahan atau analisis data berdasarkan hasil temuan yang berkaitan dengan masalah penelitian serta pembahasan berupa pemaparan data dan pembahasan data yang terhimpun mengenai permasalahan yang diteliti.

Bab V berisi simpulan dari hasil penelitian dan rekomendasi dari kekurangan yang ditemukan berdasarkan hasil penelitian. Bab ini menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian.

