

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini, informasi dapat dikatakan sebagai salah satu kebutuhan yang utama untuk setiap individu. Sebisa mungkin mereka akan mencari informasi diperlukan dengan cara yang cepat dan akurat. Salah satu tempat yang dapat dijadikan sebagai pusat kebutuhan informasi bagi masyarakat adalah perpustakaan. Perpustakaan merupakan sarana yang menyediakan berbagai informasi yang beragam bagi penggunaannya, mulai dari koleksi yang tercetak maupun tidak tercetak. Hal itu sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan yang menyatakan bahwa “perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi pemustaka”.

Keberadaan perpustakaan bukan sekedar sebagai tempat untuk menyimpan dan mencari buku, tetapi menjadi sarana dan tempat dalam mencari informasi yang beraneka ragam. Baik itu informasi yang bersifat ilmiah, ataupun informasi yang berhubungan dengan peristiwa masa lampau (sejarah) sampai informasi terkini yang sifatnya populer. Perpustakaan sebagai lembaga informasi terdiri dari beberapa jenis tergantung fungsi dan ruang lingkungnya. “Perpustakaan terdiri dari lima jenis, diantaranya perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan perguruan tinggi” (Saleh, 2009, hlm. 1.3).

“Perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat dengan cara menyediakan beragam informasi seperti ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya. Selain itu perpustakaan menjadi sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat” (Sutarno, 2006, hlm. 43). Perpustakaan tak bisa lepas dari tugasnya yakni melayani

seluruh lapisan masyarakat tanpa membeda-bedakan suku bangsa, agama, jenis kelamin, maupun tingkat sosial. Salah satu cabang dari perpustakaan umum adalah Perpustakaan Umum yang berada di Kota atau Kabupaten.

“Perpustakaan Kabupaten merupakan bagian dari perpustakaan umum yang dikelola oleh pemerintah kabupaten memiliki fungsi sebagai sarana pusat belajar, penelitian dan referensi bagi seluruh lapisan masyarakat” (Sulistyo Basuki, 1991, hlm. 47). Perpustakaan umum kabupaten bersumber dari dana yang berasal dari masyarakat seperti pajak yang kemudian dana tersebut dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk layanan perpustakaan. Berdasarkan tugas dan fungsinya, perpustakaan umum memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat melalui pendayagunaan koleksi untuk berbagai keperluan seperti pendidikan, penelitian, ilmu pengetahuan, dan rekreasi.

Pelayanan perpustakaan umum kabupaten untuk seluruh masyarakat dari semua jenjang umur, termasuk layanan untuk anak-anak. Pelayanan tersebut tentunya harus dengan memperhatikan bagaimana kualitas layanan yang diberikan. Sebagaimana dikatakan Lasa (2009, hlm. 183) bahwa kualitas layanan adalah

tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan berarti layanan itu ideal. Apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan pelanggan berarti layanan itu baik. Apabila layanan yang diterima lebih rendah dari harapan pelanggan berarti layanan itu buruk.

Kualitas yang baik dalam pelayanan akan berdampak pada lembaga dalam mendapatkan nilai positif serta dapat menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. Layanan anak merupakan salah satu upaya perpustakaan dalam memberikan kualitas pelayanan serta menjaring pembaca sebanyak-banyaknya dengan usia sedini mungkin dalam memanfaatkan perpustakaan. Bagi

Eros Rosmiati, 2018

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

anak-anak, perpustakaan akan menjadi tempat atau wahana yang menarik untuk dikunjungi setiap waktu..

Layanan ruang baca anak memberi pengaruh terhadap kualitas layanan perpustakaan yang diberikan secara keseluruhan. Memberikan pelayanan dengan kata lain bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka diantaranya memberikan segala macam informasi yang mereka butuhkan, memberikan kemudahan dalam pencarian informasi serta memberikan kenyamanan melalui fasilitas yang disediakan. Dengan demikian, kualitas layanan yang ada di ruang baca anak akan memberikan pengaruh terhadap fungsi-fungsi perpustakaan. Sebagaimana yang diungkapkan Darmono (2007, hlm. 5) bahwa “fungsi perpustakaan terdiri atas fungsi informasi, fungsi penelitian, fungsi pendidikan, fungsi kebudayaan, fungsi rekreasi, dan fungsi deposit”.

Sebagaimana yang dijelaskan Darmono diatas bahwa salah satu fungsi perpustakaan adalah fungsi rekreasi. Rekreasi merupakan aspek penting bagi kehidupan manusia. Seseorang akan mendapatkan kepuasan saat melakukan rekreasi. Terdapat banyak keuntungan yang akan didapatkan apabila seseorang melakukan rekreasi. Keuntungan tersebut diantaranya dapat meningkatkan kreativitas seseorang, mendapatkan kepuasan serta merasakan kebahagiaan. Seseorang dapat memilih rekreasi berdasarkan keinginan yang disukai ataupun yang sesuai yang dibutuhkannya. Rekreasi yang dapat dilakukan oleh seseorang antara lain rekreasi yang bersifat edukatif dan rekreasi yang bersifat kultural. Dari banyaknya tempat rekreasi, perpustakaan adalah satu dari sekian banyak tempat yang bisa dijadikan tempat untuk berekreasi.

Perpustakaan sebagai tempat rekreasi tertulis dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 3 tentang perpustakaan, menyebutkan bahwa “perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa”. Salah satu fungsi yang akan dibahas disini yaitu mengenai fungsi rekreasi perpustakaan. Sebagaimana pendapat Darmono (2007, hlm. 5) mengatakan bahwa fungsi rekreasi perpustakaan yaitu

Eros Rosmiati, 2018

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

perpustakaan menyediakan beragam informasi yang terdiri dari bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya untuk:

- a. Menciptakan kehidupan yang seimbang
- b. Mengembangkan minat rekreasi pemustaka melalui bacaan dan pemanfaatan waktu luang
- c. Menunjang kegiatan kreatif serta hiburan yang positif

Perpustakaan dapat menjadi tempat dalam memenuhi kebutuhan rekreasi serta menjadi alternatif wahana rekreasi pemustaka. Untuk mengembangkan fungsi rekreasi, terdapat faktor-faktor yang perlu diperbaiki seperti interaksi pustakawan dengan pemustaka, fasilitas serta jenis layanan yang diselenggarakan oleh perpustakaan. Perpustakaan tentu dapat memenuhi kebutuhan rekreasi apabila didalamnya terdapat layanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap pengunjungnya. Melalui layanan ruang baca anak serta fasilitas layanan yang diberikan, fungsi rekreasi tersebut diharapkan mampu tercapai, sehingga anak-anak dapat merasakan kenyamanan, kegembiraan serta memberikan rasa bahagia bagi tiap-tiap individu.

Di layanan ruang baca anak perlu koleksi dan fasilitas yang dapat menunjang tumbuh kembang dan kreativitas anak, agar anak memiliki kesempatan yang baik dalam proses belajarnya. Selain itu fungsi perpustakaan bukan hanya sekedar tempat membaca yang dapat menimbulkan rasa bosan. Tetapi anak bisa bermain sambil belajar sekaligus menikmati fasilitas yang disediakan, serta mendapatkan kenyamanan serta terhindar dari suasana jenuh di perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis atau biasa disingkat dengan sebutan DIPERPUSKA, merupakan perpustakaan umum dan lembaga kearsipan yang beralamat di Jalan Galuh I No.2 Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis, Jawa Barat. Perpustakaan ini menyediakan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Di lantai 1 terdapat beberapa titik layanan diantaranya ruang baca anak, layanan referensi, layanan multimedia, serta layanan peminjaman dan

Eros Rosmiati, 2018

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

pengembalian koleksi (sirkulasi). Sedangkan di lantai 2 terdapat layanan sirkulasi.

Salah satu layanan yang berada di lantai 1 yaitu layanan ruang baca anak. Ruang baca ini ramai dikunjungi oleh anak-anak mulai dari usia 4-13 tahun. Banyak pula para orang tua yang mengasuh dan mengajak bermain anaknya ke ruang baca anak ini sebagai pengisi waktu luang. Biasanya mereka menghabiskan waktu untuk berkunjung ke perpustakaan sepulang sekolah. Menjelang pulang, biasanya mereka meminjam beberapa buku untuk dibawa pulang dibaca saat di rumah.

Fasilitas yang disediakan di ruang baca anak dapat dikatakan memadai untuk ruang gerak anak. Kondisinya baik dan layak sebagai tempat belajar dan bermain. Ada banyak koleksi yang disediakan selain buku, yaitu beberapa jenis permainan dan alat peraga yang bersifat edukatif juga tersedia. Salah satu tujuannya adalah untuk menumbuhkembangkan kreativitas dan imajinasi anak. Di ruang baca anak ini kegiatan membaca buku dapat dilakukan secara lesehan (duduk di lantai dengan alas karpet) atau bisa duduk di kursi yang telah disediakan.

Layanan ruang baca anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis sebagai alternatif tempat rekreasi bagi pemustaka, diharapkan mampu memberikan dorongan bagi pemustaka agar sering berkunjung memanfaatkan perpustakaan dibandingkan tempat rekreasi lainnya. Layanan ruang baca anak tersebut harus mampu memenuhi fungsinya sebagai fungsi rekreasi khususnya untuk anak-anak yang berkunjung. Fasilitas yang diberikan dapat menjadi sarana bagi pemustaka dalam berlatih, dan berkreasi, serta memberikan hiburan sesuai dengan layanan yang disajikan.

Penelitian mengenai variabel ini bukan pertama kalinya dilakukan. Beberapa mahasiswa dari perguruan tinggi lain melakukan penelitian serupa mengenai ruang baca anak dan fungsi rekreasi. Diantaranya Elsha Yuan Septasia dari Universitas Negeri Padang, Nurkumala Sari dari Universitas Diponegoro, serta Meydina Fauzia Ananda dari Universitas Pendidikan Indonesia. Penelitian tersebut dilakukan sebagai tugas akhir (skripsi).

Eros Rosmiati, 2018

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Penelitian pertama dilakukan oleh Elsha Yuan Septasia pada tahun 2013 dengan judul “Kegiatan Layanan Ruang Baca di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi”. Hasil dari penelitian ini adalah Perpustakaan Umum Proklamator Bung Hatta perlu menambah jenis-jenis layanan lainnya, seperti layanan membaca, bimbingan membaca, layanan rujukan bagi anak, mendongeng, dan pertunjukan film. Kemudian penelitian kedua dilakukan oleh Nurkumala Sari melakukan penelitian pada tahun 2013 dengan judul “Pelaksanaan Fungsi Rekreatif pada Layanan Ruang Belajar Modern dalam meningkatkan Minat Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah”. Hasil dari penelitian ini adalah fungsi rekreatif pada layanan RBM dilakukan dengan dua cara yaitu permintaan dan pemanfaatan secara langsung oleh pemustaka. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah salah satu variabel sama yaitu mengenai fungsi rekreasi perpustakaan. Penelitian ketiga dilakukan oleh Meydina Fauzia Ananda melakukan penelitian pada tahun 2017 dengan judul “Penilaian Pemustaka terhadap Fungsi Rekreasi Perpustakaan Khusus dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi”. Hasil dari penelitian ini adalah penilaian pemustaka terhadap fungsi rekreasi perpustakaan PT Trisula Textile Industries dalam memenuhi kebutuhan informasi berada dalam kategori cukup baik. Penilaian pemustaka terhadap fungsi rekreasi perpustakaan meliputi fasilitas yang bersifat rekreatif, tersedianya hasil karya yang berupa hiburan, tempat mengisi waktu luang, kebutuhan informasi personal, kebutuhan informasi terkait peran sosial, dan kebutuhan informasi terkait lingkungan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah salah satu variabel yang sama yaitu mengenai fungsi rekreasi perpustakaan.

Adapula penelitian lain mengenai permasalahan ini dilakukan oleh Kalpana Chandrasekar yang berjudul “*Children’s section the Jaffna Public Library: user satisfaction survey*”. Hasilnya adalah bahwa sebagian anak-anak dengan kelompok usia 6-8 tahun tertarik dengan program anak-anak, sedangkan belajar adalah tujuan utama kunjungan kelompok usia 12-14 tahun. Sebagian besar anak-anak (86%) memiliki kebiasaan mengunjungi

Eros Rosmiati, 2018

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

perpustakaan secara rutin, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang disediakan sukses. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Soohyung Joo dan Maria Cahill dengan judul “*The Relationships Between the Expenditures and Resources of Public Libraries and Children’s and Young Adults’ Use: an Exploratory Analysis of Institute of Museum and Library Services Public Library Statistics Data*”. Hasilnya adalah ada korelasi signifikan antara jumlah sumber daya koleksi dengan tingkat sirkulasi koleksi anak. Program anak-anak mendominasi di perpustakaan umum yaitu sekitar 65% karena anak merupakan kelompok yang signifikan.

Berdasarkan hasil telaah peneliti di lapangan terhadap kondisi layanan ruang baca anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis, peneliti bermaksud mengkaji lebih lanjut melalui sebuah penelitian. Mengacu pada kajian yang telah dilakukan sebelumnya serta latar belakang yang telah dijelaskan, maka penelitian ini berjudul “**Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Pemenuhan Fungsi Rekreasi Perpustakaan bagi Pemustaka (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)**”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah yaitu:

- 1.2.1 Apakah terdapat hubungan antara layanan ruang baca anak dengan pemenuhan fungsi rekreasi perpustakaan bagi pemustaka?
- 1.2.2 Bagaimana kualitas layanan ruang baca anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis?
- 1.2.3 Bagaimana pemenuhan fungsi rekreasi bagi pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat dipaparkan bahwa tujuan dari penelitian ini terdiri atas

Eros Rosmiati, 2018

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan ruang baca anak dengan pemenuhan fungsi rekreasi perpustakaan bagi pemustaka

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Untuk mengetahui kualitas layanan ruang baca anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis

1.3.2.2 Untuk mengetahui pemenuhan fungsi rekreasi perpustakaan bagi pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan, baik itu untuk peneliti di bidang pendidikan ataupun di bidang perpustakaan. Bagi para pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan, serta mampu memperkaya pemahaman dan pengetahuan mengenai layanan ruang baca anak serta fungsi rekreasi perpustakaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2 Bagi Peneliti

Menjadi sarana dalam mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh serta pengalaman yang telah didapat selama kegiatan perkuliahan baik di dalam kelas maupun di lapangan.

1.4.3 Bagi pihak Perpustakaan Kabupaten Ciamis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi sehingga dapat memberikan rekomendasi bagi penyelenggaraan perpustakaan khususnya di layanan ruang baca anak agar mampu meningkatkan fungsi rekreasi perpustakaan.

1.4.5 Bagi Peneliti lain

Dapat menjadi sumber acuan dan rujukan dengan topik penelitian yang berkaitan dengan layanan ruang baca anak.

1.5 Struktur Organisasi Penelitian

Eros Rosmiati, 2018

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Berikut ini merupakan sistematika penulisan penelitian yang digunakan dalam penelitian yang terdiri atas lima bab, yaitu

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi penelitian mengenai kualitas layanan dengan pemenuhan fungsi rekreasi perpustakaan bagi pemustaka.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai kajian teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu perpustakaan umum, kualitas layanan, layanan ruang baca anak, serta fungsi rekreasi perpustakaan bagi pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis. Selain itu dijelaskan pula mengenai penelitian relevan, kerangka berpikir, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dibahas mengenai lokasi penelitian, partisipan, populasi dan sampel, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data, analisis data, dan prosedur penelitian.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dibahas mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan, selain itu menyampaikan temuan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dalam memberikan jawaban pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi kesimpulan mengenai hasil analisis temuan penelitian dan memberikan implikasi dan rekomendasi yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Eros Rosmiati, 2018

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Eros Rosmiati, 2018

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN
FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif
pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Ciamis)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu