

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan perpustakaan kini menjadi sangat penting sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang no 43 tahun 2007 pasal 3 dikatakan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Pengertian perpustakaan dalam undang-undang ini jelas bahwa perpustakaan dapat memenuhi fungsi pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para penggunanya. Masyarakat yang memerlukan informasi dapat menanyakannya ke perpustakaan. Informasi yang dikelola di perpustakaan berupa tugas sehari-hari, pelajaran, bahan rujukan untuk penelitian, atau informasi lainnya yang memang tersedia.

Perpustakaan juga dapat digunakan sebagai sumber belajar. Koleksi dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka dalam menunjang pendidikan, baik itu pendidikan formal maupun informal. Selaras dengan yang disebutkan Sutarno N. S. (2008, hlm. 8) bahwa perpustakaan sebagai penunjang sarana belajar serta wahana dalam mengembangkan kemampuan masyarakat agar menjadi manusia yang berakhlak mulia, mumpuni mandiri, kreatif dan menjadi warga negara yang demokratis. Oleh sebab itu pula, perpustakaan dijuluki sebagai jantung pendidikan. Koleksi yang terdapat di perpustakaan tidak hanya disimpan tetapi juga dilayankan kepada pemustaka dan dapat dimanfaatkan sebagai sumber belajar.

Saat ini sudah banyak inovasi-inovasi yang dilakukan untuk menyelenggarakan suatu perpustakaan. Sebagai contoh, telah tersedia pojok baca di sekolah yang bertujuan untuk meningkatkan minat baca siswa. Pojok baca ini tidak memerlukan gedung khusus, tetapi cukup memanfaatkan pojok-pojok suatu gedung. Dijelaskan juga dalam UU nomor 43 tahun 2007 mengenai jenis-jenis perpustakaan diantaranya ialah perpustakaan umum, perpustakaan sekolah/madrasah, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan khusus. Selain dari keempat jenis perpustakaan tersebut, terdapat perpustakaan yang disebut dengan perpustakaan keliling. Perpustakaan keliling merupakan bagian

dari perpustakaan umum. Perpustakaan keliling disediakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang lokasinya jauh dari perpustakaan umum daerah tersebut. Transportasi yang digunakan untuk perpustakaan keliling dapat bermacam-macam, seperti menggunakan mobil, motor, kuda, sepeda, ataupun kapal.

Upaya yang dapat dilakukan perpustakaan agar masyarakat di daerah yang menjadi objek sasaran perpustakaan keliling dapat menikmati layanan informasi yang sama dengan perpustakaan umum daerahnya seperti yang dikatakan Damayanti (2017, hlm. 36) ialah dengan meminjamkan koleksi dan mengadakan program-program yang menarik minat masyarakat. Secara tidak langsung fungsi perpustakaan keliling ialah sarana pendidikan informal yang memberikan masyarakat pengetahuan baru diluar pendidikan formal, anak-anak yang tidak bisa merasakan pendidikan formal akan mendapatkan pengetahuan di perpustakaan ini yang dapat disebut pendidikan seumur hidup. Menurut Takwana,dkk. (2021, hlm. 14) perpustakaan keliling merupakan salah satu sarana yang dimiliki perpustakaan umum untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat yang letaknya jauh dari perpustakaan umum dengan menggunakan sarana transportasi baik darat ataupun air dengan ketersediaan koleksi yang terbatas. Dapat diartikan bahwa perpustakaan keliling merupakan perluasan dari perpustakaan umum yang bergerak untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang tidak terjangkau oleh perpustakaan umum yang menetap.

Menindaklanjuti tujuan dan fungsi diperlukannya perpustakaan keliling sebagaimana dimaksud di atas perlu kiranya diketahui bahwa kondisi perpustakaan di Indonesia ini berdasarkan survei yang dilakukan *Program for International Student Assessment (PISA)* yang di rilis *Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)* pada 2019, Indonesia menempati ranking ke 62 dari 70 negara berkaitan dengan tingkat literasi, atau berada 10 negara terbawah yang memiliki tingkat literasi rendah (Utami, 2021).

Mengenai minat baca yang rendah ini, Unesco juga pernah melansir indeks tingkat membaca orang Indonesia yang hanya 0,001. Artinya dari 1.000 penduduk, hanya satu orang yang memiliki minat baca tinggi. Kajian mengenai tingkat literasi masyarakat Indonesiapun dilakukan oleh Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan

dan Kebudayaan pada tahun 2019 yang berjudul “Indeks Aktivitas Literasi Membaca 34 Provinsi” yang menyebutkan bahwa aktivitas membaca masyarakat cukup rendah dikarenakan tidak ada provinsi yang memiliki indeks membaca dalam kategori tinggi (Solihin, dkk., 2019, hlm. 79).

Melihat data tersebut maka sangat diperlukan upaya untuk meningkatkan literasi minat baca khususnya di Kota Bandung yakni dengan memaksimalkan tujuan dan fungsi dari perpustakaan. Salah satu perpustakaan umum yang berada di Kota Bandung adalah Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung. Perpustakaan ini berlokasi di Jalan P. Seram Luwuk Banggao No. 2 Bandung. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, perpustakaan ini memiliki program-program inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan minat baca masyarakat Kota Bandung. Program yang paling terlihat menonjol ialah program GEMAS (Gerakan Maca Sauyunan). GEMAS merupakan inovasi yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung untuk meningkatkan minat baca dan minat kunjung masyarakat ke perpustakaan. Gerakan ini bertujuan untuk mendekatkan buku ke masyarakat sehingga lebih terjangkau dan mudah diakses. Inovasi dari gerakan ini ialah penempatan pojok baca pada ruang publik dan juga penyelenggaraan perpustakaan keliling. Perpustakaan yang ditempatkan pada ruang publik ini disebut dengan *Library in the box*, untuk pengelolaannya menjadi tanggung jawab komunitas di Bandung. Saat ini keberadaan *library in the box* sudah terdapat di beberapa pusat perbelanjaan (Mall) di Kota Bandung, seperti Bandung Indah Plaza (BIP), Braga City Walk, Metro Indah Mall (MIM), *Festival City Link* dan Balubur Town Square (Baltos). Selain di pusat perbelanjaan, *library in the box* juga terdapat di beberapa taman tematik Kota Bandung.

Perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung juga selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanannya yaitu dengan berinovasi, berkreaitivitas dan menciptakan keunikan dengan melaksanakan strategi program layanan dengan mendekatkan perpustakaan kepada pemustaka. Strategi inilah yang dikenal dengan sebutan perluasan layanan atau layanan ekstensi. Perluasan layanan yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung berfungsi mendekatkan informasi kepada pemustaka yang tidak

memiliki kemampuan untuk berkunjung secara langsung ke Perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung Perpustakaan keliling menjadi salah satu kegiatan perluasan layanan dari Perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung yang mendatangi pemakai dengan menggunakan kendaraan (mobil unit perpustakaan keliling, motor pintar) .



Gambar 1 1Unit Perpustakaan Keliling Hilux B9505LQ
Perpustakaan Keliling Kota Bandung digalakan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung sejak tahun 2010 dan hingga tahun 2022 ini Perpustakaan keliling Kota Bandung telah memiliki 3 Unit mobil dan 1 unit motor digunakan untuk memberikan layanan bacaan kepada masyarakat yang jauh dari perpustakaan pusat tersebut. Oprasional perpustakaan keliling ini dilaksanakan setiap hari Senin sampai Kamis pukul 08.00 WIB sampai pukul 13.00 WIB dengan mengunjungi SD, SMP taman wisata di Kota Bandung, serta rutin diadakan pada kegiatan *Car Free Day*.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Perpustakaan DISARPUS Kota Bandung tahun 2019-2022

No	Tahun	Jumlah Kunjungan			Kendala
		Anggota	Non Anggota	Rombongan	
1	2019	0	74638	0	Tidak ada
2	2020	0	20975	0	Adanya pandemi Covid - 19 yang membuat layanan
	2021	0	508	0	

					perpustakaan ditutup sehingga terjadi penurunan jumlah pengunjung perpustakaan keliling
	2022	0	3597	0	Puskeling hanya dilaksanakan di taman disarpus karena beberapa lokasi CFD masih tutup

(Sumber : Data Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung tahun 2022)

Pada periode tahun 2020 sampai dengan 2022 Perpustakaan Keliling DISARPUS Kota Bandung hanya beroperasi satu unit yakni unit Perpustakaan keliling hilux B9505LQ pada satu titik lokasi yakni di depan Taman Perpustakaan DISARPUS Kota Bandung dengan alasan untuk meminimalisir kerumunan akibat pandemi covid-19 sehingga menyebabkan penurunan jumlah pengunjung Perpustakaan Keliling. Tepat pada September 2022 perpustakaan keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung telah memiliki izin beroperasi mengunjungi sekolah di Kota Bandung sehingga terdapat kenaikan jumlah pengunjung meskipun belum sepenuhnya pulih dikarenakan minimnya antusias dari sekolah-sekolah yang terdapat di Kota Bandung untuk melakukan kerjasama. Dalam pelaksanaan di sekolah, pihak sekolah melakukan kerjasama terlebih dahulu dengan pihak perpustakaan mengenai jadwal layanan perpustakaan keliling. Setelah kedua belah pihak meyeepakati, maka perpustakaan keliling siap untuk mengunjungi sekolah tersebut. Koleksi dari perpustakaan keliling di sesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dan juga usia pemustakanya.

Perpustakaan keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung memiliki jumlah koleksi yang berbeda pada setiap unitnya diantaranya :

Tabel 1 2 Data jumlah koleksi pada setiap Unit Mobil Perpustakaan Keliling

No.	Lokasi	eksemplar
1	Perpustakaan Keliling bantuan AngkasaPura D8081D	700
2	Perpustakaan Keliling Hilux B9505LQ	758
3	Perpustakaan Keliling Polkadot D1702E	719
4	Perpustakaan Keliling Polkadot D1728E	666
	Grand Total	2843

(Sumber : Data Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung tahun 2022)

Grafik 1 1Cakupan Koleksi Perpustakaan Keliling DIASRPUS Kota Bandung



(Sumber : Pedoman Jumlah Koleksi pada Perpustakaan Keliling DISARPUS Kota Bandung, 2021, hlm 14)

Berdasarkan pemaparan dari salah satu pengelola perpustakaan keliling, pemustaka yang datang ke perpustakaan keliling, kebanyakan mereka yang membutuhkan koleksi yang memiliki tema yang ringan seperti buku cerita, novel, atau buku bergambar. Untuk anak-anak biasanya mereka lebih menyukai cerita bergambar. Maka dari itu, mengacu pada Pedoman Jumlah Koleksi Buku Bacaan pada Mobil Perpustakaan Keliling (MUPK) Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung memiliki patokan presentase koleksi yang dilayankan mencakup 40 % koleksi anak-anak dan 60 % koleksi remaja dan dewasa. Koleksi pada tiap unit minimal 500 eksemplar yang terdiri dari berbagai klasifikasi (mulai dari 000 sampai 900) dan tiap-tiap klasifikasi terdiri dari 50 judul disesuaikan dengan besaran tiap unit perpustakaan kelilingnya, apabila diperlukan untuk penambahan buku bacaan baik jumlah judul buku maupun eksemplar buku harus tercatat atau sepengetahuan petugas terkait (Sirkulasi). Selain itu peneliti juga mengamati bahwa perpustakaan keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung tidak

menyediakan layanan sirkulasi melainkan hanya menyediakan layanan baca dan juga layanan story telling. Pada pelaksanaan layanan baca, setelah pemustaka mendapatkan buku yang dibutuhkan kemudian harus mengisi daftar kunjungan beserta data buku yang akan dibaca. Namun dalam kegiatan ini masih menggunakan sistem yang manual yakni dengan menulis tangan. Sehingga, pemustaka harus menunggu pada saat akan mengisi daftar kunjungan disebabkan pustakawan harus melakukan pendataan secara manual. Dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, ternyata menimbulkan persepsi dan kepuasan yang berbeda-beda bagi pemustaka.

Hasil penelusuran peneliti menemukan penelitian terdahulu yang membahas mengenai Perpustakaan Keliling DISARPUS Kota Bandung yakni penelitian yang dilakukan oleh Damayanti, dkk. (2017) yang berjudul Peran Layanan Perpustakaan Keliling Terhadap Pemenuhan Fungsi Rekreatif bagi Pemustaka. Penelitian ini merupakan studi deskriptif korelasional pada Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan. Secara garis besar pemenuhan fungsi rekreatif termasuk dalam kategori baik dan besar kontribusi layanan Perpustakaan Keliling terhadap pemenuhan fungsi rekreatif tergolong dalam rentang kecil dan menunjukkan kontribusi yang cukup baik. Cakupan populasi dalam penelitian ini sangat terbatas yakni hanya pemustaka perpustakaan keliling DISPUSIP Kota Bandung di *Car Free Day* Dago. Dalam penelitiannya juga direkomendasikan untuk meneliti lebih lanjut berkenaan dengan kinerja dan fasilitas perpustakaan keliling.

Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandung pada pelaksanaannya telah memberikan layanan semaksimal mungkin. Selaras dengan keterangan dari bapak Drs. H. Tata Takwana tentang kepuasan pemakai yang mencari informasi di perpustakaan banyak berbagai pendapat serta menimbulkan persepsi yang berbeda bagi pemustaka dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan keliling.

Terkait kepuasan ada yang mengatakan puas dan banyak juga yang merasa kecewa, bahkan kritikan yang dilontarkan ke perpustakaan sehubungan dengan masalah kurang memuaskannya layanan yang diberikan. Pemustaka dan masyarakat biasanya menuntut kepuasan terhadap ruangan baca, kemutakhiran koleksi, layanan internet dan

penataan koleksi. Namun hal itu hanya keterangan tersirat dari para pengguna, karena memang kami untuk perpustakaan keliling ini belum melakukan studi evaluasi berdasarkan kepuasan pemustaka hanya merekap jumlah pengunjungnya saja dan keterangan langsung dari petugas apabila ada kendala saat pusling beroperasi. (Tata Takwana, komunikasi pribadi, 18 Juli 2022)

Kualitas layanan perpustakaan menjadi hal yang perlu diperhatikan sebagaimana yang disebutkan Warumi, dkk. (2022, hlm. 2) bahwa Kualitas layanan Perpustakaan mengacu pada kepada kebutuhan pemustaka sehingga layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka sehingga perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat. Untuk mengukur kepuasan pemustaka, salah satunya dapat dilakukan dengan menggunakan metode LibQual+™. Mengacu pada Rahayuningsih (2015) LibQual+™. (*Library Quality*) yakni metode untuk mengukur serta mengetahui tingkat kualitas pelayanan perpustakaan. Terdapat tiga dimensi LibQual+™ yang dijadikan variabel dalam pengukuran, yakni *Affect of Service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, yang meliputi. *Information Control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi, cakupan koleksi, dan kemudahan akses untuk menemukan koleksi. *Library as Place*, yaitu perpustakaan sebagai suatu tempat yang menampilkan fasilitas fisik dan pemanfaatan ruang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan keliling Kota Bandung dapat dilakukan dengan mengevaluasi kualitas layanan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi layanan perpustakaan keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung dengan menggunakan metode LibQual+™.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah umum yang diambil dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas layanan perpustakaan keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung yang diukur menggunakan metode LibQual+™?” Sedangkan secara khusus rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana evaluasi *affect of service* pada layanan perpustakaan keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?
2. Bagaimana evaluasi *information control* pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?
3. Bagaimana evaluasi *library as place* pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan mengetahui kualitas layanan perpustakaan keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung dengan menggunakan metode LibQual+™. Sedangkan tujuan penelitian secara khusus yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas *affect of service* pada layanan perpustakaan keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung
2. Untuk mengetahui kualitas *information control* pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung
3. Untuk mengetahui kualitas *library as place* pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dirumuskan, di harapkan dapat memperoleh banyak manfaat. Beberapa manfaat tersebut diantaranya:

1.5 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, wawasan, dan informasi yang berguna bagi layanan perpustakaan keliling di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.

1.6 Secara Praktis.

- a. Dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan keliling agar lebih maksimal dalam melayani masyarakat.
- b. Untuk membantu menyosialisasikan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung kepada masyarakat luas.

- c. Untuk menjadi bahan rujukan dan referensi bagi evaluator lain tentang perpustakaan keliling.