

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di bulan April 2022 dengan adanya pandemi covid-19 perpustakaan dibutuhkan oleh pemustaka untuk mengakses informasi dan layanan. Biasanya layanan perpustakaan hanya bisa diakses offline karena ada pandemi perpustakaan juga harus mempunyai akses layanan online untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. perpustakaan tempat yang menjadi segudang informasi bagi kalangan masyarakat dan menjadikan tempat yang mudah ditemukan serta mudah diakses. Setiap pengunjung mempunyai cara yang berbeda-beda dalam melakukan pencarian informasi, bisa datang ke layanan referensi atau bisa mencari sendiri dengan melalui opac.

Perpustakaan juga harus mempunyai karakteristik agar bisa dijumpai oleh pengguna dengan salah satu harus mempunyai suatu ruangan yang berisi kumpulan buku-buku sehingga dapat disusun sedemikian rupa sehingga mudah ditemukan dan digunakan setiap saat. Serta perpustakaan juga harus bisa melihat keadaan seperti layanan, fasilitas, sarana dan *up to date* bahan koleksi buku. (Eka, Hamdani and Karim, 2019)

Saat pandemi covid-19 perpustakaan kehilangan eksistensi dalam memberikan layanan dikarenakan pandemi covid-19 melanda, oleh karena itu semua kegiatan yang berada didalam ruangan diberhentikan. Namun perpustakaan Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Administrasi Jakarta Utara tetap layanan diberikan kepada pengguna dengan sebaik mungkin serta menggunakan proses yang berjalan. Karena salah satu tujuan perpustakaan memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam.

Perpustakaan dalam Kajian Sejarah Islam adalah yang pertama, tempat mencari bahan referensi bagi pengunjung perpustakaan di berbagai jenjang pendidikan; Kedua: Bagi para pemikir Islam. Ketiga Perpustakaan adalah tempat menyimpan buku dan manuskrip sebuah karya ilmiah yang menghargai empat perpustakaan sebagai tempat pertemuan untuk keperluan diskusi dan pencarian informasi secara intelektual; Kelima: Perpustakaan menjadi tempat kebanggaan atau simbol khalifah dan toko pengetahuan. (Saepuddin, 2016)

Perkembangan perpustakaan dalam sejarah Islam menempati tempat yang penting dalam mengakses informasi dan sulit dipisahkan dari kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan informasi dan peradaban Islam pada abad kedelapan dan kesepuluh Masehi. Kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan setidaknya akan sangat lambat dan terhenti jika tidak ada perpustakaan saat itu. (Saepuddin, 2016)

Dalam Perpustakaan kualitas layanan sangat dibutuhkan di perpustakaan karena tujuan layanan adalah untuk menginformasikan dan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Jika kualitas pelayanan yang di berikan perpustakaan masih rendah dan belum memenuhi keinginan pemustaka hal ini menyebabkan kekecewaan pada perpustakaan.

Perpustakaan juga sebagai tempat yang mencukupi kebutuhan pemustaka dengan informasi yang relevan dan mutakhir. Sebelum adanya pandemi perpustakaan Suku Dinas dan Kearsipan Administrasi Jakarta Utara berada dalam jumlah pemustaka 40% dan setelah pandemi pemustaka hanya mencapai 20%. Menurut Zuraida yang dikutip oleh (Setyawan, 2019) menunjukan terdapat 45% dari pemustaka yang memberi informasi mengenai Koleksi perpustakaan tidak relevan dengan kebutuhan informasi Pengguna, hingga 32% pengguna menyebutkan bahwa grup di rak grup, termasuk grup yang belum diperbarui atau grup yang belum diperbarui usang tetapi masih di rak-rak koleksi perpustakaan.

Perpustakaan berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 11 Tahun 1989 adalah: (Oktaviani, Saifudin and Puspita, 2019)

“Salah satu sarana melestarikan bahan pustaka sebagai produk budaya dan sebagai sumber informasi tentang ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan mendukung pelaksanaan pembangunan sosial.”

Perpustakaan juga harus merespon kondisi seperti pandemi ini, dan perpustakaan juga harus siap menghadapi tantangan, kritik, inovasi, dan identifikasi serta analisis sebagai masukan saran bagi pengguna. Karena kebutuhan pengguna sangat penting dalam layanan perpustakaan, sehingga pengembang berbagai sarana dan prasarana dapat sesuai.

Berdasarkan sebagian besar pemustaka memberikan penilaian tidak puas terhadap kualitas layanan di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Utara. Menurut peneliti ini berkaitan dengan kualitas. Dengan itu peneliti tertarik untuk membahas tentang kualitas layanan yang dikorelasikan dengan analisis tingkat kepuasan.

Di terdapat beberapa komentar melalui situs platform google ulasan dan mengatakan bahwa bahan koleksi yang kurang lengkap serta fasilitas yang tidak mendukung seperti komputer yang rusak dan pendingin ruangan yang kurang maksimal serta banyak bahan koleksi kurang update sesuai jangka waktu dan kurangnya sirkulasi terhadap bahan koleksi perpustakaan.



Gambar 1. Komentar dan ulasan dari pengguna (Google Ulasan)

Walaupun dengan adanya beberapa komentar perpustakaan Suku Dinas dan Kearsipan Administrasi Jakarta Utara memberikan akses bagi pemustaka untuk melakukan pencarian informasi menggunakan aplikasi mobile i-pusnas dan i-jakarta. Sebagai tempat yang mampu memenuhi kebutuhan informasi dapat dilihat dari pendapat atau tanggapan yang merepresentasikan kunjungan pemustaka pada jumlah bahan koleksi yang ada di perpustakaan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan merupakan fakta menarik terkait kualitas pelayanan terhadap kunjungan pemustaka.

Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Administrasi Jakarta Utara adalah perpustakaan umum daerah yang selalu mengembangkan dan membenahi kekurangan serta berusaha meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini terlihat

dengan tersedianya akses internet gratis, jam pelayanan perpustakaan mulai pukul 08.00-15.00. Koleksi yang dimiliki Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Utara sebanyak 85.000 eksemplar dengan menggunakan sistem InlisLite.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui jumlah perpustakaan pada masa wabah dan kualitas pelayanan di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota administrasi Jakarta Utara Sehingga penulis mengangkat judul dalam kaitannya dengan “**ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI SUKU DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA DIMASA PANDEMI COVID-19**”

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan *Affect of Service* di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Utara dimasa pandemi?
2. Bagaimana Tingkat kualitas layanan *Library as Place* di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Utara
3. Bagaimana Tingkat Kualitas layanan *Information control* di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Utara

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengukur tingkat kualitas layanan *Affect of Service* di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Utara.
2. Menganalisis tingkat kualitas layanan *Library as Place* di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Utara
3. Mengukur tingkat kualitas layanan *Information Control* di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Utara

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai evaluasi terhadap perpustakaan itu sendiri dan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Utara

2. Penelitian ini diharapkan bisa mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam memberikan informasi, pemahaman, dan bisa menjadi tempat referensi bagi pemustaka yang berkaitan sesuai kebutuhan.
3. Informasi dan pengetahuan dapat ditemukan bagi pengguna mengenai kualitas layanan dan informasi yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jakarta Utara

1.5 Batasan Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengukur layanan perpustakaan dan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jakarta Utara dengan mengukur analisis korelasi dengan indikator-indikator LibQUAL+TM.