

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Di zaman yang terus berkembang seperti sekarang, keberadaan informasi telah menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Setiap hari, masyarakat modern secara aktif mengakses dan memanfaatkan informasi. Kemajuan teknologi menjadi faktor utama yang membuat informasi saat ini lebih mudah diakses. Selain kemudahan akses berkat teknologi, informasi juga dapat dengan cepat tersebar melalui media cetak maupun digital.

Perpustakaan nasional adalah sebuah instansi pemerintah nonkementerian yang memiliki tanggung jawab di sektor perpustakaan, melibatkan peran lembaga penunjang pembelajaran, sumber referensi, tempat penyimpanan koleksi, pusat penelitian, lembaga pelestarian bahan pustaka, dan pusat jaringan perpustakaan. Berlokasi di ibu kota negara, lembaga ini secara khusus dibentuk oleh pemerintah untuk menyimpan informasi negara, memungkinkan masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Selain itu, perpustakaan juga memainkan peran penting dalam ranah pendidikan.

Perpustakaan nasional adalah salah satu perpustakaan yang mempunyai sejumlah layanan yang cukup menarik untuk para pemustaka dan sangat bermanfaat untuk digunakan diantaranya ialah ISBN (International Standard Book Number), OPAC (Online Public Access Catalog), IOS (Indonesia Onesearch By Perpusnas), K-OL (Keanggotaan Online Perpusnas) Ipusnas(Perpustakaan Digital Bergerak), E-RES(Koleksi Digital Berlanggan) E-RES (Koleksi Digital Berlanggan dan Radio Perpusnas).

Menurut lasa dalam (*maghfiroh, 2019*) perpustakaan adalah sebuah entitas informasi yang menyediakan secara umum. Sejalan dengan kemajuan teknologi, evolusi perpustakaan dari pemberian layanan mengenai informasi, pengetahuan, dan dokumentasi ilmiah kepada masyarakat.

Perpustakaan umum adalah lembaga yang dibuat untuk melayani masyarakat secara umum sebagai fasilitas pembelajaran seumur hidup, tanpa melakukan diskriminasi berdasarkan usia, jenis kelamin, suku, ras, agama, atau status sosial-ekonomi. Perbedaan antara layanan anak di perpustakaan umum dengan perpustakaan nasional adalah terletak pada penyesuaian dengan kurikulum dan koleksi yang ada di perpustakaan umum, sementara layanan anak di perpustakaan nasional lebih bersifat terbuka dan melayani seluruh anak di masyarakat.

Pentingnya pelayanan menjadi elemen kunci dalam mencapai kesuksesan sebuah organisasi perpustakaan. Hal ini disebabkan oleh keterkaitan langsung dengan pengguna dalam menyediakan informasi serta memanfaatkan berbagai layanan dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan. Beberapa argumen mendukung pandangan bahwa layanan perpustakaan menjadi pusat kegiatan utama. Dengan kata lain, identitas perpustakaan sangat terkait dengan layanannya karena keberadaan perpustakaan tidak dapat dipisahkan dari kegiatan layanan yang dilakukannya (*karlina, rosanto and saputra, 2019*).

Kepuasan dalam pelayanan di bidang pendidikan, terutama di perpustakaan nasional, memiliki peran yang sangat krusial dalam kelangsungan pelayanan untuk memberikan dukungan kepada pengunjung. Bagian pelayanan juga menjadi indikator utama keberhasilan atau kesuksesan suatu perpustakaan. Penilaian positif terhadap keseluruhan pelayanan akan membuat perpustakaan dinilai sebagai lembaga yang baik. Untuk mencapai citra pelayanan yang positif, diperlukan penilaian terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan kepada pengunjung.

Menurut lasa (*maghfiroh, 2019*). Layanan perpustakaan mencakup segala aktivitas yang terkait dengan bantuan kepada pengguna dalam memanfaatkan dan menggunakan pengguna perpustakaan diharapkan dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan secara efisien dan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan mereka. Upaya pelayanan kepada pengguna merupakan inisiatif perpustakaan untuk menyediakan informasi dan mempermudah penggunaan koleksi. Pengguna perpustakaan tidak hanya mengantisipasi pelayanan dari perpustakaan, tetapi juga mengharapkan pelayanan tersebut disediakan dengan jumlah dan kualitas yang memadai.

Pelayanan juga berfungsi sebagai sistem manajemen yang memiliki dampak besar terhadap tingkat kemajuan sebuah lembaga dalam memberikan layanan kepada pelanggan perpustakaan. Pelayanan memegang peran yang sangat krusial bagi pemustaka dalam menemukan informasi di perpustakaan, sehingga memudahkan mereka dalam mengelola informasi tersebut.

Ketidakberlanjutan pelayanan di perpustakaan dapat merugikan kenyamanan para pengunjung. Penting bagi perpustakaan untuk menyediakan pelayanan terbaik bagi pemustaka yang mencari informasi, baik dalam bentuk cetak maupun non-cetak, sehingga perpustakaan dianggap sebagai sumber inspirasi yang memperluas pengetahuan mereka. Selain program pelayanan yang efektif, keberhasilan sebuah perpustakaan juga bergantung pada keberadaan pustakawan yang terampil. Pustakawan diharapkan mencerminkan etika yang baik, dengan sikap ramah, sopan, dan berbudi pekerti ketika melayani pemustaka. Dalam memberikan pelayanan, pustakawan juga perlu menunjukkan kesopanan dan berusaha memahami kebutuhan serta keinginan pemustaka untuk menyediakan informasi yang sesuai.

Perpustakaan nasional saat ini memiliki setidaknya 23 layanan yang beroperasi dan memiliki aktivitas setiap harinya. Layanan anak merupakan salah satu layanan yang populer bagi pemustaka. Saat ini layanan anak di perpustakaan nasional memiliki 6 pustakawan, layanan ini diperuntukan untuk anak-anak dengan maksimal usia 3-13 tahun. Layanan tersebut memiliki berbagai koleksi yang diantaranya ialah koleksi fiksi dan non fiksi seperti koleksi buku dongeng, novel, ensiklopedia dan lain-lain. Selain itu layanan anak di perpustakaan nasional juga memiliki agenda untuk mengundang sekolah untuk *study tour* ke layanan perpustakaan untuk mengenalkan berbagai koleksi yang ada dan terdapat juga kegiatan story telling setiap hari nya yang dilakukan oleh pustakawan dalam bentuk menghibur anak-anak yang berkunjung. Buku atau koleksi yang ada tentu selalu *update* dan selalu dijaga kualitasnya oleh pustakawan setempat. Jam operasional layanan anak ini dimulai dari pukul 08.00 pagi dan diakhiri dengan tutup nya layanan sekitar jam 15.00 WIB. Layanan anak di perpustakaan nasional diharapkan mampu memberikan yang terbaik kepada pemustaka oleh karena itu butuh sebuah pendekatan untuk mengukur kepuasan pemustaka yang valid dan akurat.

Salah satu metode untuk mengevaluasi layanan perpustakaan adalah metode *servqual*. *Servqual* ialah suatu pendekatan yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan yang

dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Dalam konteks perpustakaan, evaluasi dengan *servqual* bertujuan untuk mengukur sejauh mana perpustakaan memenuhi kebutuhan pengguna dalam menyediakan layanan yang berkualitas. Pendekatan ini melibatkan pengumpulan data dari pengguna perpustakaan, baik mahasiswa maupun fakultas, untuk mengevaluasi dan membandingkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan dengan harapan yang dimiliki terhadap layanan tersebut.

Skala *servqual* mencakup lima aspek dimensi kualitas pelayanan, antara lain: *tangibles* (bukti nyata), mencerminkan kondisi fisik fasilitas, peralatan, serta penampilan staf dan kehadiran pengguna. *Reliability* (keandalan), mengacu pada kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji-janji yang diberikan secara akurat dan dapat diandalkan. *Responsiveness* (daya tanggap), menunjukkan kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan perhatian yang cepat. *Assurance* (jaminan), melibatkan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas, sehingga menciptakan rasa kepercayaan dan keyakinan. *Empathy* (Empati), melibatkan perhatian dan kepedulian individu terhadap kebutuhan para pemustaka.

Perpustakaan nasional merupakan lembaga informasi untuk para pemustaka. Perpustakaan tidak hanya sekedar menyediakan tempat dan menyediakan koleksi, tetapi perpustakaan harus memperhatikan bagaimana kualitas layanan yang dapat diberikan kepada pemustaka dengan baik, serta dapat memberikan penilaian atau persepsi yang cukup memuaskan untuk pengunjung. Layanan anak di perpustakaan nasional tentu membutuhkan penilaian untuk mengetahui kepuasan pemustaka, karena hal tersebut sangat penting terhadap evaluasi pustakawan di layanan anak perpustakaan nasional.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada bagian pendahuluan, maka perumusan masalah ini dirancang untuk memberikan arah yang lebih jelas pada penelitian yang akan dilaksanakan. Adapun rumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut:

- A. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan anak di perpustakaan nasional berdasarkan metode *servqual*?
- B. Bagaimana tinjauan Islam terhadap kepuasan pemustaka terhadap layanan anak di perpustakaan nasional dengan metode *servqual* menurut tinjauan Islam?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari rumusan masalah adalah:

- A. Untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan anak di perpustakaan nasional.
- B. Untuk dapat melihat tinjauan islam terhadap kepuasan pemustaka terhadap layanan anak di perpustakaan nasional.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang berjudul analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan anak di perpustakaan nasional dengan metode servqual.diharapkan dapat memberikan manfaat:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini mungkin nanti nya akan menjadi acuan dalam mendapatkan peningkatan tentang pengetahuan serta wawasan dan pemahaman dalam bidang ilmu perpustakaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk memudahkan serangkaian tugas para pustakawan dan dalam hal memberikan informasi kepada pemustaka serta pemustaka diharapkan bisa jauh lebih mudah mengetahui tentang perpustakaan nasional yang terfokus pada layanan anak.

1.5 Batasan Penelitian

Agar lebih fokus dalam penelitian, maka diberikan pembatasan masalah yaitu penelitian ini hanya terfokus membahas tentang analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan anak di perpustakaan nasional dengan metode servqual dengan syarat hanya orang tua/wali anak yang berkunjung ke layanan anak dengan waktu penelitian bulan desember 2023.