

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bangsa yang maju di tentukan dari kualitas sumber daya manusianya. Oleh karenanya upaya untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang berkualitas dapat di lakukan dengan cara meningkatkan wawasan sumber daya manusianya dengan kegiatan membaca.

Dalam hal ini pemerintah sangat berperan penting dalam menunjang serta menciptakan kegiatan membaca yang baik. Salah satu upaya untuk menunjang dan menciptakan kegiatan membaca yang baik yaitu dengan cara mengoptimalkan fungsi perpustakaan kota pada masing-masing daerah.

Menurut Fatimah (2018) Perpustakaan pada umumnya merupakan Sebuah unit kerja berupa gedung atau ruangan yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan memelihara koleksi buku dan bacaan lainnya yang di susun agar mudah dijangkau dan terus digunakan sebagai sumber informasi oleh pemakainya. Perpustakaan merupakan sebuah unit kerja yang mengumpulkan, memelihara, dan menciptakan kekayaan intelektual sebagai kepentingan penelitian, pendidikan, memelihara informasi, dan sarana rekreasi dengan tujuan mencerdaskan kehidupan bangsa. Saat ini perpustakaan tidak hanya sebuah unit kerja yang di dalamnya menyediakan bacaan yang berguna untuk menambah wawasan dan juga ilmu pengetahuan bagimasyarakat, namun perpustakaan merupakan bagian dari proses pembelajaran. Ini artinya, penyelenggaraan perpustakaan umum harus sejalan dengan visi dan misi perpustakaan itu sendiri dan sesuai dengan

standar perpustakaan nasional menurut undang-undang: Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pada pasal (11) menyatakan bahwa standar nasional perpustakaan nasional meliputi : (a) standar koleksi perpustakaan, (b) standar sarana dan prasarana, (c) standar pelayanan perpustakaan, (d) standar tenaga perpustakaan, (e) standar teknis perpustakaan, dan (f) standar pengelolaan perpustakaan. dengan cara mengadakan bahan bacaan bermutu yang sesuai dengan kurikulum, menyelenggarakan kegiatan yang berkaitan dengan bidang studi dan kegiatan menunjang lainnya.

Perpustakaan yang berfungsi efektif di harapkan dapat menampung dan mengembangkan minat baca masyarakat. Dengan berkembangnya minat baca masyarakat, nantinya di harapkan dapat turut serta mendorong minat masyarakat dalam hal mendayagunakan perpustakaan secara maksimal. Akan tetapi yang menjadi persoalan utama ialah masyarakat belum memanfaatkan perpustakaan dengan sebaik- baiknya, hal ini dapat terjadi di karenakan terdapat beberapa faktor salah satunya adalah pelayanan perpustakaan yang kurang maksimal.

Hakikat sesungguhnya dari perpustakaan adalah pelayanan, (Moenir,2000; Zauhar,2001; dan Thoha, 2000 dalam karmila Akib,2015) Seseorang atau sekelompok orang yang memberikan pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan kebutuhan tersebut melalui penggunaan teknik atau sistem tertentu.

Hal ini berkaitan dengan terpenuhinya kepuasan para pengguna jasa perpustakaan, perpustakaan harus menerapkan persyaratan manajemen dan mengetahui kebutuhan para pengguna yang harus di layani untuk mendukung serta memantau dan menudukung kinerja.

Jasa pelayanan di berikan oleh pengelola perpustakaan kepada para pengguna jasa pelayanan perpustakaan. Peninjauan pelayanan perpustakaan dapat di lihat dari dua sisi ya itu dari sisi kualitas maupun kuantitasnya. kualitas pelayanan perpustakaan tersebut dapat di tentukan dari para konsumen, karena konsumen merupakan para pengguna jasa pelayanan perpustakaan. Pelayanan perpustakaan akan di nilai berkualitas apabila dapat memenuhi bahkan melebihi harapan pengguna jasa perpustakaan. Dan sebaliknya perpustakaan akan di katakan memiliki kualitas yang rendah apabila tidak dapat memenuhi harapan pengguna jasa pelayanan perpustakaan. Sedangkan jika di lihat dari segi kuantitasnya pelayanan perpustakaan dapat di nilai dari jenis dan banyaknya pelayanan yang di berikan baik dari perpustakaan maupun dari pengelola perpustakaan.

Bahan pustaka wajib di sediakan untuk melayani kebutuhan para pengguna jasa perpustakaan. Hal ini wajib benar-benar di pahami di karenakan pelayanan iyalah merupakan pemberian jasa kepada pengguna perpustakaan. Ketersediaan bermacam-macam koleksi yang menunjang akan memperlancar dan meningkatkan kualitas perpustakaan yang nantinya akan membantu meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara umum. Buku dan non buku koran,majalah, kliping,buku paket dan sebagainya merupakan koleksi yang harus ada di perpustakaan sebagai sumber bacaan yang dapat membantu para pengunjung perpustakaan dalam mencari informasi yang di butuhkan.

Dalam era reformasi ini perpustakaan memiliki peran penting karena selain sebagai sarana pembelajaran, perpustakaan juga di percaya mampu

membentuk tata kehidupan umat manusia yang berkemampuan mencerdaskan masyarakat.

Dinas kearsipan dan perpustakaan kota Jambi adalah lembaga yang di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 tentang pembentukan Organisasi Lembaga Teknisi Daerah Kota Jambi dan peraturan Wali Kota Jambi Nomor 26 Tahun 2009 tentang Fungsi Badan, Sekretaria, Bidang dan Rincian Tugas Sub Bidang serta Tata kerja pada Badan perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Jambi. Serta di berlakukanya Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan dan di harapkan pada setiap perpustakaan di harapkan memberikan layanan sesuai dengan standar nasional perpustakaan.

Pelayanan Dinas kearsipan dan Perpustakaan kota Jambi pada dasarnya telah mengarah pada pelayanan prima. Dengan adanya pelayanan prima di harapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna jasa perpustakaan atau masyarakat dengan memaksimalkan pelayanan secara efektif dan efisien.

Akan tetapi berdasarkan hasil observasi yang di lakukan di Dinas kearsipan dan Perpustakaan kota Jambi, peningkatan kualitas pelayanan di nilai masih perlu di lakukan hal ini berdasarkan pengaduan serta ulasan beberapa pengunjung Dinas kearsipan dan Perpustakaan kota Jambi yang mengeluhkan beberapa kendala yang ada.

Sarana dan prasarana yang kurang lengkap akan berdampak terhadap petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan dan informasi yang di butuhkan oleh para pengunjung perpustakaan. Hal tersebut menjadi salah satu

faktor penyebab terhambatnya proses pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi ini. Berdasarkan permasalahan di atas maka, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi.” Meliputi hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perpustakaan .

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan di bahas oleh penulis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi?
2. Apa faktor pendukung pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi?
3. Apa faktor pendukung pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Dari rumusan masalah penelitian di atas, maka dapat di simpulkan bahwa tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menganalisa kualitas pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi
3. faktor pendukung pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1. Secara teoritis.

Hasil penelitian ini nantinya di harapkan dapat memberikan sumbangan yang positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang administrasi pendidikan.

### 2. Secara praktis.

#### a. Bagi penulis.

Menerapkan pemahaman yang telah di peroleh selama mengikuti perkuliahan dan menjadi salah satu persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi S1 Universitas Negeri Jambi selain itu agar dapat menambah wawasan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang perpustakaan sekolah yang nantinya dapat di manfaatkan sebagai sebuah referensi dalam penelitian.

#### b. Bagi Universitas Negeri Jambi.

Menambah referensi dan bahan bacaan khususnya bagi mahasiswa Administrasi Pendidikan dan mahasiswa Universitas Jambi pada umumnya