

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dengan berkembangnya iptek dan butuhnya seseorang terhadap informasi yang meluas memberikan pengaruh terhadap kehidupan bermasyarakat . Adapun satu diantara beberapa sarana yang dimanfaatkan untuk mendapat informasi adalah perpustakaan. Masing-masing perpustakaan bertanggung jawab terhadap tuntutan keprofesionalan, mengelola, sehingga akan terlihat tuntutan zaman yang membutuhkan respon terhadap usaha agar pengguna kebutuhannya selalu mengalami perkembangan (Leavit, 2016, p.7).

Perpustakaan memiliki posisi yang sangat penting sehingga membantuproses peningkatan pendidikan yang menyebabkannya adalah pendidikan sebagai akar dari beradanya suatu bangsa. Pendidikan termasuk hal urgen yang wajib untuk dapat oleh setiap orang sehingga tantangan kehidupan akan menjadi terjawab. Adapun dalam perolehannya maka dapat hal yang dilakukan diantaranya melalui perpustakaan karena termasuk sumber dan pusat dari informasi bertanggung jawab dan bertugas untuk melaksanakan administrasi yang merupakan kegiatan rutin dalam melayani secara teknis terhadap kebutuhan informasi pada bidang pengetahuan dan memberi layanan terhadap perpustakaan yang butuh terhadap informasi berupa bahan bacaan yang beradadi perpustakaan. Adapun yang termasuk pada jenis perpustakaan yaitu pengarsipan daerah dan perpus umum Perpustakaan merupakan tempat terbaik dalam mendapatkan informasi

karena perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat. Perpustakaan merupakan bagian dari lembaga publik yang fungsi utamanya melayani pengguna dalam bidang penyediaan informasi dengan dokumentasi yang sederhana, terkini dan terpercaya. Ada beberapa layanan di perpustakaan, salah satunya adalah peminjaman, layanan kunci keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan Umum merupakan pusat informasi publik. Perpustakaan umum menyediakan informasi untuk semua lapisan masyarakat, sehingga semua orang bisa mendapatkan informasi dari perpustakaan.

Salah satu pilar pekerjaan perpustakaan adalah pelayanan. Perpustakaan bukan apa-apa tanpa layanan. Pekerjaan dan segala kegiatan lainnya pada dasarnya berfungsi untuk melengkapi layanan perpustakaan, setidaknya perpustakaan harus melakukan segalanya untuk memastikan dapat ditemukan dengan cepat pada saat dibutuhkan. Oleh karena itu, stok bahan pustaka di perpustakaan diklasifikasikan sehingga koleksi bahan pustaka dengan mata pelajaran yang sama digabung. Tujuannya adalah untuk melayani kepentingan pengguna yang menggunakan perpustakaan sebagai sumber informasi.

Perpustakaan adalah fasilitas atau tempat untuk mendapatkan bahan bacaan. Mereka lebih dituntut untuk memberikan pelayanan informasi yang lebih baik dan tepat guna sehingga dapat menarik perhatian pemustaka. Tingginya minat pembaca untuk datang ke perpustakaan tentu didukung oleh layanan dan banyaknya aspek yang tersedia. Perpustakaan umum seharusnya memiliki dua komponen tersebut karena masih ada perpustakaan yang belum sempurna. Salah

satunya dari segi layanan, yaitu sirkulasi.

Layanan sirkulasi pada perpustakaan dapat dijadikan sebagai patokan kegiatan pelayanan pengguna di perpustakaan, karena layanan sirkulasi merupakan area layanan yang sangat banyak berinteraksi dengan pemustaka. Aktivitas layanan sirkulasi menyangkut masalah citra sebuah perpustakaan. Baik buruknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka.

Tujuan layanan sirkulasi adalah untuk mengatur aliran transaksi peminjaman dan pengembalian dengan mempermudah dan memperlancar proses peminjaman untuk dibawa pulang dan keperluan lainnya. Proses tersebut melalui tahap pengelolaan, di mana data pinjam buku dicatat. Dengan adanya tujuan pelayanan sirkulasi, koleksi dapat digunakan dengan efektif. Karena diketahui siapayang meminjam bahan pustaka dan waktu pengembalian yang jelas serta informasitentang pelanggaran, pengawasan bahan pustaka dan koleksi perpustakaan akan mudah dilakukan. Untuk memungkinkan kegiatan perpustakaan dilakukan, fungsi dan petugas pelayanan sirkulasi harus disesuaikan. Pelayanan sirkulasi bertanggung jawab untuk membantu pengguna perpustakaan mendapatkan informasi dan melindungi sumber daya pustaka. Fungsi dan tugas ini sangat penting untuk keberhasilan perpustakaan. Salah satunya dilihat dari sudut pandang seorang pustakawan, terutama dari perspektif sikapnya. Pustakawan harus bersikap sopan dan sopan serta menghargai pembaca saat melayani mereka. Jika tidak, reputasi pustakawan dan perpustakaan secara keseluruhan akan terpengaruh. Baik tidaknya

perpustakaan memberikan layanan kepada penggunanya sangat berkaitan dengan kualitasnya. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh penggunanya jika mampu memberikan layanan yang baik, dan jika layanan yang diberikan buruk, kualitas akan dimulai dari penerima layanan, dan berakhir pada persepsi penerima layanan dalam hal ini adalah pemustaka atau pengunjung perpustakaan. (Leavit , 2016)

Oleh karena itu, perspektif tentang kualitas pelayanan perpustakaan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang perpustakaan, tetapi berdasarkan sudut pandang pemustaka, yang berarti bahwa perpustakaan harus mampu menanggapi kebutuhan pemustaka dengan memberikan layanan terbaik yang dapat mereka tawarkan. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk melayani dengan sebaik mungkin untuk mencapai hasil terbaik, kata salah satu pustakawan di Dinas Perpustakaan.(Wamira et al., 2017)

Layanan di Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Madiun cukup baik, tetapi pembaca tidak mendapatkan bantuan dari pustakawan untuk mencari koleksi. Namun, pemustaka lain menyatakan bahwa pustakawan di lokasi itu ramah dan menawarkan bantuan kepada pembaca.

Persepsi adalah proses diterimanya rangsangan dalam bentuk objek, kualitas hubungan antara gejala dan peristiwa, dan sampai rangsangan itu disadari dan dipahami. Pemustaka adalah orang yang menggunakan perpustakaan, yang menyediakan koleksi dan buku, selain sarana lainnya. Perpustakaan memiliki dua sistem layanan—terbuka dan tertutup—yang memungkinkan pengunjung masuk dan memilih buku dari rak.

Penelitian ini menyelidiki persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Madiun. Responden yang diwawancarai adalah pengunjung perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Madiun. Sistem layanan tertutup berarti bahwa pengguna tidak dapat langsung mengambil bahan pustaka yang mereka butuhkan di rak. jumlah buku yang boleh dipinjam sudah cukup bagi pengunjung perpustakaan, prosedur perpanjangan waktu pinjam buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit, mendapatkan pelayanan yang memuaskan saat melakukan peminjaman, perpanjangan, atau pengembalian koleksi, dan sanksi pelanggaran tidak memberatkan layanan yang diberikan oleh pustakawan mengenai pustakawanceketa. Perpustakaan pada dasarnya berfungsi untuk membantu pembaca mendapatkan informasi. Namun demikian dalam perkembangannya setiap perpustakaan memiliki kebijakan tertentu demi terciptanya situasi yang efisien untuk para pemustaka sertastaf perpustakaan.

Perpustakaan saat ini telah digunakan sebagai pusat informasi, ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, dan pelestarian kekayaan budaya bangsa serta berbagai layanan lainnya, termasuk layanan sirkulasi (Sutarno, 2006). Pemerintah telah berkomitmen untuk keberadaan dan pemberdayaan perpustakaan dan menjadikannya fasilitas pembelajaran bagi masyarakat. Gerakan pemberdayaan perpustakaan di masyarakat dicanangkan melalui program pengembangan perpustakaan dan budaya baca, pengembangan program, dan kajian perpustakaan.

Layanan perpustakaan difokuskan pada kebutuhan pemustaka dan

dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Perpustakaan daerah selain bertanggung jawab untuk menyediakan semua koleksi bahan pustaka, juga menyediakan layanan sirkulasi, yang memungkinkan anggota komunitas untuk menggunakan dan meminjam bahan pustaka yang ada. Layanan sirkulasi merupakan bagian yang cukup penting dari fungsi perpustakaan karena merupakan ujung tombak dari layanan perpustakaan yang memungkinkan hubungan langsung antara petugas (pustakawan) dan pemustaka. Aktivitas bagian layanan berkaitan dengan citra perpustakaan.

Bagaimana perpustakaan memberikan layanan kepada pemustaka sangat berkaitan dengan kualitasnya. Keberhasilan perpustakaan ditentukan oleh layanan sirkulasi. Jika perpustakaan mampu memberikan layanan terbaik, maka perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan, dan jika layanan yang diberikan buruk, maka perpustakaan akan dinilai buruk secara keseluruhan. Untuk mengetahui apakah suatu pelayanan berhasil atau tidak, salah satu cara untuk mengetahuinya adalah dengan melihat persepsi pemustaka, yang merupakan sasaran utama pelayanan. (Sahmina, 2021)

Tentang sikap petugas bagian layanan dalam melayani pemustaka maupun sikap dari pemustaka. Ada aturan kebijakan untuk mencapai citra layanan yang baik. Petugas dapat mengevaluasi kinerja bagian layanan dengan mengetahui sikap pemustaka. Penelitian tentang "Persepsi pengguna terhadap pelayanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun" dilakukan karena perpustakaan masih menggunakan sistem manual

pada tahun 2017. Misalnya, meskipun fasilitas sudah memadai, anggota baru yang ingin membuat KTA hanya diberikan selembaran formulir untuk mengisi biodata pemustaka sebagai pengganti KTA untuk peminjaman buku. Namun, berdasarkan hasil penelitian tentang persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun, kualitas layanan sirkulasi sekarang cukup memuaskan karena telah menggunakan sistem otomatisasi dan memiliki tenaga pustakawan profesional.

Penulis ingin mempelajari bagaimana tanggapan pemustaka terhadap layanan sirkulasi perpustakaan, baik sistemnya maupun sumber daya manusianya, untuk meningkatkan kualitas layanan sirkulasi perpustakaan itu sendiri, yang dapat dilakukan secara lancar dan aktif oleh pustakawan yang cukup terampil dengan sarana prasarana lengkap, sistem layanan terbuka, dan koleksi yang diperbarui setiap tahun untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Namun, karena Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun melayani semua lapisan masyarakat, ada perbedaan pendapat dari mereka yang menggunakan layanan tersebut. Karena itu, penulis ingin menyelidiki variabel tersebut. Untuk mendapatkan gambaran tentang layanan sirkulasi di kalangan masyarakat dan kendala-kendala yang dihadapi dalam memanfaatkan layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun, hal ini penting untuk dilakukan. Ini juga merupakan komponen penting dalam kelancaran sistem perpustakaan yang sering digunakan oleh pemustaka, sehingga persepsi pemustaka harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal informasi yang diakses. Perpustakaan umum

adalah salah satu tempat terbaik untuk mendapatkan informasi dan disukai oleh semua lapisan masyarakat. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat umum di seluruh negara, menurut UU RI Nomor 43 tahun 2007. Salah satu lembaga pelayanan publik, perpustakaan umum, termasuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun, harus selalu beradaptasi dengan mempertimbangkan layanan yang ditawarkannya. Jika layanan tersebut dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna, maka perpustakaan umum dianggap berhasil.

## **B. Fokus Masalah**

Dengan mempertimbangkan latar belakang ini, permasalahan pokok yang akan dibahas adalah layanan sirkulasi di Perpustakaan Kabupaten Madiun. Dari masalah utama ini, peneliti akan membahas dua sub-masalah berikut dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun:

1. Bagaimana persepsi pemustaka terkait layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun?
2. Bagaimana persepsi pemustaka terkait sumber daya manusia pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam skripsi ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana pemustaka melihat sistem layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Kabupaten Madiun
2. Mengetahui hambatan yang dihadapi pemustaka saat menggunakan layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Kabupaten Madiun.

## **D. Metodologi Penelitian**

### **a. Jenis Penelitian**

Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif dan kualitatif. Suatu peristiwa, kejadian, atau gejala yang terjadi digambarkan dengan metode deskriptif. Tujuan dari pendekatan deskriptif ini adalah untuk memberikan gambaran yang lengkap tentang kondisi yang saat ini diteliti.

### **b. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan kualitatif, yang didasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk melakukan penelitian. Pendekatan ini menekankan sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan secara terencana, hasil analisis data akan bersifat induktif, dan temuan penelitian akan lebih menekankan makna daripada generalisasi.

### **c. Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi Penelitian Menurut Nasution (2003) Lokasi penelitian yaitu mengacu pada suatu tempat atau letak penelitian yang ditandai dengan adanya unsur pelaku, tempat, kegiatan yang dapat dilakukan observasi.

Lokasi penelitian yang dipilih yaitu berada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun (Jln. Bali No 3 Krajan Kec Mejayan Caruban Telp (0351383473). Penelitian ini di laksanakan pada tanggal 3 Februari – 3 Maret 2024

#### **a. Kriteria Informan**

Untuk memilih informan, penelitian ini menggunakan sampling self-selection. Sampling self-selection adalah seseorang atau kelompok

yang memilih untuk mengambil bagian dalam penelitian (Firmansyah & Dede, 2022). Metode pengambilan sampel non-probability digunakan dalam teknik ini. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengajukan pertanyaan secara acak kepada peserta yang datang ke Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun.

b. Sumber data dan Teknik Pengumpulan data

Dalam penelitian ini, ada beberapa teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, yakni :

**1. Observasi**

Menurut Ardiansyah et al. (2023), pengumpulan data observasi adalah metode pengumpulan data yang menghubungkan pengamatan langsung dalam partisipan dan konteks yang menjadi bagian dalam fenomena penelitian. Metode ini dilakukan dengan melakukan pengamatan dan kemudian melakukan pencatatan sistematis tentang subjek yang diteliti. Penelitian ini menggunakan observasi tidak terstruktur karena sampel informan dikumpulkan secara acak.

**2. Wawancara (Interview)**

Menurut (Ardiansyah et al., 2023) wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan komunikasi langsung antara peneliti dan subjek penelitian. Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur; wawancara ini dilakukan tanpa menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis. Pedoman wawancara hanya

menggunakan garis garis besar yang berkaitan dengan masalah.

### **3. Dokumentasi**

Penelitian ini menggunakan dokumentasi untuk menyimpan dan mempelajari peristiwa yang terjadi selama wawancara. Data yang dikumpulkan dari arsip, dokumen, atau bahan tertulis lainnya yang terkait dengan subjek penelitian disebut dokumentasi (Ardiansyah et al., 2023).

### **4. Teknik Analisis Data**

Selain itu, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini kurang lebih mirip dengan metode analisis kualitatif lainnya; penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman, yang digambarkan sebagai berikut (Saleh, 2017) :

#### **a. Reduksi Data**

Memilih, memfokuskan, menyederhanakan, meringkas, dan mentransformasikan data mentah adalah proses yang dikenal sebagai reduksi data. Setelah mengumpulkan data, peneliti harus mengarang temuan pola penelitian.

#### **b. Penyajian Data**

Miles dan Huberman menampilkan data yang sudah direduksi ke dalam suatu bentuk untuk membantu menarik kesimpulan. Miles dan Huberman juga membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melakukan penyajian data tentu akan memudahkan

peneliti dalam memahami penelitian yang telah dilakukan. Penyajian data ini dapat berupa tabel, grafik, matrik, network dan chart.

#### **5. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Menarik dan verifikasi kesimpulan adalah proses mengumpulkan hasil penelitian dan memverifikasi bahwa hasil tersebut didukung oleh data yang dikumpulkan dan dianalisis. Dengan cara ini, peneliti dapat mulai mengemukakan kesimpulan sesuai dengan bukti yang mendukung pengumpulan data, dan mereka dapat menarik kesimpulan yang dapat dipercaya jika bukti yang dikumpulkan valid dan konsisten.