

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 salah satu tujuan berdirinya negara adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dengan mengusahakan dan menyelenggarakan suatu sistem pendidikan. Tanpa pendidikan tidak akan pernah terwujud warga negara yang cerdas dan bermutu. Melalui pendidikan, manusia dapat mengembangkan diri, memanfaatkan dan melestarikan lingkungan guna menjaga kelangsungan hidup yang lebih baik, dan meningkatkan taraf hidupnya. Selain itu pendidikan juga sudah menjadi kebutuhan pokok bagi setiap warga negara. Sebagian kalangan bahkan menyebutkan bahwa pendidikan merupakan aset besar bagi masa depan suatu bangsa. Pendidikan di Indonesia sendiri terdiri dari beberapa jenjang yaitu: pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.

Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan formal yang melaksanakan pendidikan tinggi dalam sistem pendidikan nasional, memegang peranan penting guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia melalui kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian pada masyarakat seperti juga yang tercantum dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tujuan dan fungsi pendidikan tinggi secara eksplisit telah dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah No.60 tahun 1999, bahwa yang menjadi tujuan perguruan tinggi adalah : (1) menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesi, (2) mengembangkan,

menyebarluaskan ilmu pengetahuan serta mengupayakan kegunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Perpustakaan bagi dunia pendidikan menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi, khususnya bagi suatu perguruan tinggi. Mahasiswa sangat membutuhkan berbagai informasi untuk memenuhi tugas-tugas akademik yang diberikan dosen ataupun untuk penelitian yang mereka lakukan, sehingga perpustakaan bagi sebuah perguruan tinggi sudah sering dikatakan sebagai jantung perguruan tinggi. Peranan perpustakaan pada perguruan tinggi sangatlah besar pengaruhnya bagi pemenuhan kebutuhan informasi pengguna khususnya mahasiswa, sebab perpustakaan merupakan salah satu sarana yang mendukung dan menunjang terlaksananya Tri Darma Perguruan Tinggi. Noerhayati (1987: 110) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi berkedudukan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang merupakan perangkat perlengkapan pusat dan bersifat *urgent* sebagai sarana penunjang program kegiatan di lingkungan perguruan tinggi yang mempunyai tugas pokok secara operasional dalam bidang pelayanan informasi.

Dalam Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 3) dijelaskan bahwa, perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya, berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tingginya. Menurut Sulistyo Basuki (1991: 51), perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan

tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat).

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai perpustakaan akademik memainkan peran yang sangat penting dalam kehidupan suatu perguruan tinggi. Perpustakaan akademik sangat diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tri dharmany di bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Di bidang pendidikan dan pengajaran, perpustakaan mengumpulkan, melestarikan, mengolah, menyediakan pemanfaatan dan penyebarluasan informasi yang sesuai dengan kurikulum sehingga dapat memperluas ilmu pengetahuan bagi penggunanya. Untuk bidang penelitian, perpustakaan mengumpulkan, melestarikan, mengolah, menyediakan pemanfaatan dan penyebarluasan informasi yang relevan sebagai sumber literatur bagi suatu penelitian. Pada bidang pengabdian pada masyarakat perpustakaan mengumpulkan, melestarikan, mengolah, menyediakan pemanfaatan dan penyebarluasan informasi hasil penelitian ilmiah sebagai bahan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas (Noerhayati, 1987: 3). Seiring dengan peran perpustakaan perguruan tinggi yang sangat vital maka untuk merealisasikan peran tersebut, perpustakaan memiliki beberapa fungsi diantaranya yakni fungsi edukatif, fungsi informatif, fungsi rekreatif, dan fungsi riset.

Menurut Wahyu Murtiningsih (2007), dalam membuat perpustakaan ideal yang mampu menjawab tantangan jaman, perlu memperhatikan beberapa hal penting diantaranya yaitu, kemampuan sumber daya manusia yang mengelola perpustakaan, manajemen perpustakaan yang digunakan apakah sudah baik atau

belum, masalah pendanaan, dan kelengkapan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Dengan adanya unsur-unsur perpustakaan ideal diharapkan fungsi dan tujuan perpustakaan dapat terlaksana dengan baik dan dapat melayani penggunanya secara maksimal.

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan, karena pelayanan dianggap ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992: 129). Pada bagian pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Menurut Soeatminah (1992: 17), pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan: (1) cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama, (2) tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya, (3) benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan. Banyak argumentasi yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan titik sentral kegiatan perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan identik dengan layanan karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan. Pelayanan perpustakaan akan terselenggara dengan baik apabila ditunjang dengan penyediaan fasilitas yang memadai. Namun demikian sebagian besar perguruan tinggi kita masih belum mampu memenuhi fasilitas ini karena keterbatasan anggaran. Jenis pelayanan yang dapat diberikan kepada pengguna jasa perpustakaan menurut Mulyani AN (1983: 119) yaitu: (1) pelayanan sirkulasi, (2) pelayanan referensi, (3) pelayanan jam perpustakaan. Sedangkan menurut Darmono (2001: 141) jenis pelayanan perpustakaan meliputi: (1) layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi), (2) layanan referensi, (3) layanan ruang baca.

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan pengedaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca di dalam perpustakaan maupun untuk dibawa keluar perpustakaan (Rusina Sjahrial Pamuntjak, 2000: 97). Kegiatan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian ini yang paling sering digunakan pengguna atau berhubungan dengan pengguna. Menurut Martoatmojo Karmidi (1998: 43) betapapun besar koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan, tetapi kalau sirkulasi dan pelayanannya tidak lancar atau hanya sedikit saja dalam memanfaatkannya, maka kecil sajalah arti perpustakaan tersebut. Namun sebaliknya jika kegiatan yang dilakukan oleh bagian sirkulasi lancar dan aktif maka perpustakaan tersebut boleh dikatakan baik. Oleh karena itu, baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pengguna.

Mengingat pentingnya layanan sirkulasi pada sebuah perpustakaan maka layanan sirkulasi haruslah berkualitas. Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka lah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan (Atep Adya Barata, 2003: 36). Oleh karena itu, setiap kegiatan pelayanan yang ada pada bagian sirkulasi harus berorientasikan pada kebutuhan pelanggan/pengguna (*customer oriented*).

Persoalan yang kemudian muncul adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau belum dengan harapan penggunanya. Perpustakaan harus menyadari bahwa perubahan terhadap kualitas pelayanan dapat terjadi, karena dipengaruhi oleh gejala sosial maupun perkembangan teknologi informasi. Kualitas pelayanan yang baik tentunya didasarkan pada kepuasan yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan dan bukan dari penyedia pelayanan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sedangkan kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010: 28). Lebih lanjut Kotler dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003: 102) menandaskan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Maka dari itu dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pengguna mengenai kepuasan yang dirasakan.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta diketahui bahwa dalam rangka meningkatkan

kualitas pelayanannya, pihak perpustakaan terus berupaya meningkatkan unsur-unsur yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Kualitas sumber daya manusia terus ditingkatkan antara lain dengan mengikutsertakan pustakawan untuk mengikuti seminar, lokakarya, maupun pelatihan. Diharapkan dengan adanya kegiatan-kegiatan tersebut, pegawai dapat bekerja semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya. Meskipun begitu masih ditemukan keluhan dari pengguna yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh beberapa petugas perpustakaan yang cenderung bersifat kurang peduli terhadap kebutuhan pengunjung di bagian pelayanan sirkulasi.

Dalam hal pengembangan koleksi pada bagian pelayanan sirkulasi, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta berupaya untuk mengembangkan koleksi dengan menambah koleksi bahan pustaka meskipun alokasi dana yang disediakan terbatas. Selain itu pihak perpustakaan telah menerapkan sistem otomasi perpustakaan, terutama untuk bagian pelayanan sirkulasi. Namun fasilitas pendukung seperti komputer untuk penelusuran koleksi dirasa masih kurang untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Hal ini terlihat pada saat jam-jam sibuk dimana waktu penelusuran koleksi yang dibutuhkan pengguna menjadi lama, karena harus bergantian dalam memanfaatkan komputer sebagai sarana penelusuran koleksi.

Selanjutnya, dalam penelusuran koleksi pada bagian pelayanan sirkulasi, meskipun telah menerapkan sistem otomasi tetapi masih ada kendala dari beberapa pengguna dalam menemukan buku yang dicari, yaitu koleksi buku yang tidak berada pada tempatnya dikarenakan buku sengaja diselipkan pengguna ke

tempat yang berbeda dengan tempat semula sehingga menyulitkan dalam pencarian koleksi oleh pengguna lainnya yang membutuhkan.

UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta juga telah mengembangkan sistem pelayanan penulusuran katalog secara *online* melalui jaringan internet yang sudah terintegrasi dengan bagian koleksi dan sirkulasi. Pelayanan ini menyediakan informasi bahan pustaka berupa katalog, judul, subyek, pengarang, dan penerbit yang dapat diakses oleh pengguna perpustakaan dimanapun berada, meskipun informasi yang ada belum di *update* secara rutin.

Semua upaya yang dilakukan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta, namun masih perlu dikaji apakah hal tersebut telah memberi kepuasan terhadap penggunanya yang pada akhirnya akan menimbulkan persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik dan merasa perlu mengadakan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2012”. Penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta sehingga dapat menjadi masukan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta untuk meningkatkan atau memperbaiki pelayanan sirkulasinya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat diperoleh identifikasi masalah yang berkaitan dengan pelayanan sirkulasi perpustakaan, antara lain sebagai berikut.

1. Masih ditemukan beberapa petugas perpustakaan yang cenderung bersifat kurang peduli terhadap kebutuhan pengunjung, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang ada pada bagian pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Koleksi buku yang tidak berada pada tempatnya dikarenakan buku sengaja diselipkan pengguna ke tempat yang berbeda dengan tempat semula, hal ini dapat menyulitkan dalam pencarian koleksi yang ada pada bagian pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Fasilitas pendukung layanan penelusuran koleksi berupa komputer dirasa masih kurang, hal ini dapat menyebabkan waktu penelusuran koleksi menjadi lama karena harus bergantian antar sesama pengguna yang ada pada bagian pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Informasi penelusuran katalog secara *online* melalui jaringan internet yang terhubung pada bagian sirkulasi belum di *update* secara rutin, hal ini menyebabkan informasi koleksi yang ada pada katalog *online* terkadang tidak sesuai dengan yang ada pada rak penyimpanan koleksi di bagian pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

C. Batasan Masalah

Pelayanan perpustakaan tidak hanya pelayanan sirkulasi saja tetapi meliputi pelayanan referensi, pelayanan ruang baca, dan pelayanan jasa perpustakaan lainnya. Namun karena pelayanan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan dan untuk memperoleh gambaran yang jelas, penelitian ini perlu diberi batasan masalah. Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah mengenai kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan dilihat dari tingkat kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2012.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan dilihat dari tingkat kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2012?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan dilihat dari tingkat kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2012.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoretis

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memperkaya kajian Administrasi Pendidikan serta menambah wawasan dan pengembangan mata kuliah manajemen perpustakaan khususnya dalam pelayanan sirkulasi di perpustakaan perguruan tinggi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta

Memberikan informasi yang bermanfaat, yang dapat dijadikan masukan bagi pengambil keputusan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta, terutama di dalam pelaksanaan pelayanan sirkulasi perpustakaan serta sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakan Universitas Negeri Yogyakarta.

b. Bagi Pustakawan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pustakawan untuk menjalankan pelayanan sirkulasi perpustakaan dengan baik, karena keberhasilan suatu pencapaian tujuan perpustakaan dapat diukur melalui layanan yang diberikan kepada pengguna.