

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perpustakaan Umum sebagai organisasi penyedia layanan harusnya berusaha memahami, bekerjasama dan menjalin hubungan yang sebaik-baiknya dengan pengguna, bila ingin sukses. Dengan memahami, bekerjasama dan menjalin hubungan yang baik dengan mereka, institusi atau organisasi dapat memahami apa sebenarnya kebutuhan penggunanya, dan bagaimana cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Jika kebutuhan mereka sudah terpenuhi, maka mereka akan merasa puas. Pelanggan yang puas akan menjadi setia, selanjutnya ia akan menceritakan kepuasannya itu kepada orang lain. Pelanggan seperti ini merupakan satu bentuk iklan gratis (*word of mouth*) yang amat strategis untuk mempengaruhi pelanggan lainnya untuk menggunakan jasa/layanan suatu intitusi.

Memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan merupakan tujuan bisnis (*the purpose of a business is to creat and keep costumers*). Oleh karena itu, untuk mempertahankan pelanggan, sebuah isitusi berusaha melakukan berbagai upaya, seperti memberikan bonus, discount, penawaran menjadi anggota klub tertentu, atau mengirimkan brosur berkala kepadanya.

Perpustakaan sebagai pusat informasi yang menyediakan pengetahuan dan informasi siap akses bagi setiap penggunanya. Salah satu peran perpustakaan adalah memberikan layanan sumber belajar untuk setiap orang dengan berbagai kebutuhannya. Sebagai aplikasi dari otonomi daerah, setiap pemerintahan daerah sudah diharuskan menyediakan layanan perpustakaan umum untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam mengembangkan sumber daya manusia yang ada di wilayahnya.

Pada umumnya setiap provinsi telah disediakan perpustakaan umum sesuai dengan kondisi daerahnya masing-masing. Hal tersebut biasanya diikuti oleh setiap daerah menyediakan perpustakaan umum yang dikenal dengan perpustakaan daerah. Di antara perpustakaan daerah yang telah melayani masyarakatnya sejak lima tahun terakhir adalah Perpustakaan Kota Singkawang, yang secara struktural berada di dalam Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kota Singkawang dan menaungi dua seksi, yakni seksi perpustakaan dan seksi kearsipan, pada tesis ini selanjutnya disebut Perpustakaan Kota Singkawang.

Perpustakaan Kota Singkawang merupakan salah satu sumber informasi dan pengetahuan bagi masyarakat yang didirikan pada tahun 2005, dan diresmikan oleh Awang Ishak sebagai Walikota Singkawang pada tanggal 2 Mei 2006, bertepatan dengan hari pendidikan nasional. Didirikannya Perpustakaan Daerah tersebut diharapkan dapat mendukung tumbuh dan berkembangnya kuantitas dan kualitas pendidikan, serta mencerdaskan kehidupan masyarakat Kota Singkawang.

Singkawang merupakan pemerintahan kota hasil pemekaran dari Kabupaten Sambas menjadi tiga Pemerintahan Daerah, yakni Kota Singkawang, Kabupaten Bengkayang dan Kabupaten Sambas, yang diistilahkan dengan "Singbebas". Dibandingkan dengan dua kabupaten lainnya, Singkawang merupakan Pemerintahan Kota yang berkembang dinamis di segala bidang, baik dalam pembangunan fisik maupun spiritual.

Salah satu bukti di antaranya pembangunan di kota ini adalah di bidang pendidikan. Meskipun telah terpisah menjadi tiga kabupaten dan kota, namun banyak masyarakat dari kabupaten di luar Kota Singkawang masih mempercayakan anak-anak mereka untuk menempuh pendidikan di sekolah-sekolah dan perguruan tinggi di Kota Singkawang.

Keadaan tersebut menunjukkan bahwa sumber informasi yang terkait dengan keilmuan dan keterampilan sangat dibutuhkan, dan dalam hal ini diperlukan layanan perpustakaan yang prima, yakni layanan yang dapat memberikan kepuasan dan menjawab kebutuhan para pengguna. Laksmi (2006) mengatakan "Dalam layanan sosial (*social work*), seperti perpustakaan, antara pekerja perpustakaan dan pemustaka terjadi hubungan interaktif, artinya kedua pihak saling mempengaruhi." Hubungan tersebut terjadi apabila petugas perpustakaan melayani pemustaka secara individual, yaitu menyimak dan memahami kebutuhan pemustaka, mendiskusikannya sehingga membuka wawasan pemustaka lebih luas atau memberikan semacam advokasi. Praktik layanan yang dilakukan tanpa memahami kebutuhan pemustaka yang sebenarnya, akan menghasilkan layanan buruk, salah satunya contoh adalah buku yang diperoleh tidak sesuai dengan subyek yang diinginkan.

Di antara beberapa layanan perpustakaan yang paling dibutuhkan adalah layanan sirkulasi, dan layanan referensi. Kedua layanan tersebut terkait antara satu dengan yang lain, seperti layanan sirkulasi yang sudah berjalan dengan baik, namun posisinya terpisah dengan rak buku atau referensi akan mengganggu kenyamanan pemberian layanan. Demikian pula dengan layanan majalah, dan bahan bacaan lain yang terpisah dinding dengan petugas layanan perpustakaan akan menghambat interaksi antara petugas layanan dan pemustaka, sehingga akan menghambat pelaksanaan layanan.

Dari survey peneliti selama ini, terdapat berbagai hal menarik pada Perpustakaan Kota Singkawang, yakni perpustakaan tersebut didirikan pemerintah setempat, yang awalnya berada di bawah binaan Dinas Pendidikan Kota Singkawang yang berlokasi sangat strategis di tengah Kota. Seluruh karyawan berstatus Pegawai Negeri Sipil yang ditugaskan khusus untuk memberikan layanan perpustakaan, sementara koleksi dan prasarana disediakan langsung oleh Pemerintah Daerah.

Pada sisi lain, sumber informasi dan pengetahuan lainnya seperti toko buku, taman bacaan, dan perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi juga masih minim. Bahkan sejak awal berdirinya, setiap tahun, mulai tahun 2007 Perpustakaan Kota Singkawang melayangkan surat kepada pengelola perpustakaan perguruan tinggi yang ada, untuk mendaftarkan judul-judul buku yang diperlukan, sesuai dengan kurikulum yang berlaku pada masing-masing perguruan tinggi tersebut. Namun demikian, Perpustakaan Kota Singkawang masih kurang pengunjung.

Sehubungan hal tersebut di atas, asumsi sementara peneliti bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan masih kurang, dengan asumsi bahwa jasa layanan yang diberikan pihak perpustakaan Kota Singkawang masih belum bisa memuaskan kebutuhan informasi mereka. Sebagaimana pendapat Homan dalam Sutomo (2002) menjelaskan persepsi adalah gambaran respons individu terhadap objek yang sedang diamati berdasarkan nilai *cost* (biaya) dan *reward* (penghargaan) yang mencerminkan kepuasan yang berlaku.

Keadaan tersebut membuat peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian pada Perpustakaan Kota Singkawang yang difokuskan pada persepsi pemustaka

terhadap layanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kota Singkawang dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif berdasarkan informasi yang obyektif.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan yakni sebagai berikut:

“Bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kota Singkawang ?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisa sebagaimana adanya mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Kota Singkawang yang terdiri dari: (1) Persepsi pemustaka terhadap fasilitas layanan yang diterapkan pada Perpustakaan Kota Singkawang. (2) Persepsi pemustaka terhadap koleksi yang ada pada Perpustakaan Kota Singkawang. (3) Persepsi pemustaka terhadap petugas layanan referensi yang diterapkan pada Perpustakaan Kota Singkawang

## 1.4 Manfaat Penelitian

Secara garis besar, manfaat penelitian ini dikontribusikan pada pengembangan akademis dan praktis, yaitu:

### 1. Akademis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran mengenai konsep persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan, serta sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

### 2. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi Perpustakaan Kota Singkawang dalam mengevaluasi dan mengatasi persoalan yang terkait dengan peningkatan layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka, serta dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan pada Perpustakaan Kota Singkawang..