

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Minat secara umum didefinisikan sebagai kecenderungan seseorang untuk mencari atau mencoba aktivitas tertentu. Minat juga mencerminkan sikap positif individu terhadap aspek-aspek tertentu dalam lingkungannya. Selain itu, minat bisa dipahami sebagai perhatian yang konsisten terhadap suatu aktivitas yang dilakukan dengan rasa senang dan kesukaan (Sandjaja, 1997). Selain itu minat juga dapat diartikan sebagai rasa ketertarikan atau kesukaan terhadap suatu hal atau aktivitas yang muncul tanpa paksaan. Minat juga mencerminkan penerimaan individu terhadap hubungan yang terjalin antara dirinya dan sesuatu di luar dirinya. Semakin erat hubungan ini, semakin besar pula minat yang muncul. Dengan kata lain, minat (interest) merupakan kecenderungan yang kuat untuk terlibat dalam suatu kegiatan atau keinginan besar terhadap suatu hal tertentu Muhibin dalam Maesaroh, (2013)

Minat belajar berpengaruh besar dalam mempengaruhi hasil belajar, seseorang akan lebih termotivasi karena memiliki minat, begitupun sebaliknya seseorang akan tidak akan melakukan sesuatu ketika tidak memiliki minat (Hasil & Siswa, 2008).

Maka dari itu minat harus di arahkan pada sesuatu yang positif salah satunya dengan membaca. Membaca adalah proses memperoleh informasi dari teks tertulis. Aktivitas ini melibatkan kemampuan mengenali dan memahami simbol-simbol bahasa yang telah di tuliskan (Asih, 2021). Membaca merupakan proses yang dilakukan oleh pembaca untuk memperoleh pesan yang ingin disampaikan oleh penulis melalui kata-kata atau bahan tulisan. Proses ini melibatkan pemahaman terhadap makna yang terkandung dalam teks yang dibaca, di mana pembaca memetik informasi dan memahami arti dari bahan yang tertulis (Harianto dalam Erwin, 2020)

Minat baca adalah sesuatu yang dapat membangkitkan atau mendorong seseorang untuk menjadi rajin membaca dan selalu berusaha untuk mengetahui suatu

yang ada di setiap bahan bacaan yang dia temukan. Dengan begitu, akan lahir perhatian, konsentrasi, memperkuat ingatan, dan giat dalam belajar (Tarigan dalam Abdullah, 2018). Membaca bukanlah proses yang sederhana, melainkan hasil dari sintesis berbagai proses yang berakumulasi dalam suatu tindakan tunggal. Ini berarti bahwa membaca adalah pengalaman aktif yang melibatkan kesadaran, tujuan, pemahaman, dan interpretasi yang bergantung pada pengalaman pembaca. Pembaca aktif akan menghubungkan teks dengan pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya, sehingga pemahaman, dan pemaknaannya akan ditentukan oleh sejumlah pengalaman si pembaca (Sudarsana & Pd, 2014).

Membaca memberikan bekal penting untuk masa depan karena melalui membaca seseorang dapat memperoleh berbagai ilmu dan informasi. Semakin banyak ilmu yang didapat, semakin luas pula wawasan yang dimiliki. Oleh karena itu, penting untuk menanamkan kebiasaan membaca sejak usia dini agar perilaku ini dapat berkembang dan memberikan manfaat jangka panjang dalam kehidupan seseorang.

Kecintaan membaca bangsa ini perlu di bina dan di kembangkan (Muktiono, 2003). Sebagai salah upaya untuk mewujudkan tujuan yang termaktub dalam Pembukaan UUD 1945, yakni mencerdaskan kehidupan bangsa (Negara & Indonesia, 2017). Salah satu cara untuk mencapai hal tersebut adalah dengan melakukan berbagai kegiatan yang mendorong minat baca dan menumbuhkan kecintaan terhadap literasi. Dalam hal ini, orang tua memiliki peran penting dalam mendidik, membentuk, dan membina anaknya sedari dini, karena orang tua merupakan pendidik pertama dan utama bagi anak-anaknya. Demi mengembangkan segala potensi yang masi terpendam dalam diri mereka (Tokolang, dkk, 2022).

Peran orang tua juga dapat berdampak besar terhadap karakter dan tumbuh kembang seorang anak (Rivadah, dkk, 2020). Maka dari itu, sangat penting untuk mengenalkan hal-hal positif sejak dini, seperti mengenalkan dan meningkatkan minat baca pada anak. Hal tersebut dapat terbukti kebenarannya melalui pengalaman beberapa

tokoh di Indonesia yang sejak dini telah akrab dengan buku. Beberapa contohnya adalah Presiden ke-3 Indonesia, Bacharuddin Jusuf Habibie, atau yang lebih dikenal sebagai B.J. Habibie. Pengalaman membaca sejak usia dini sangat berpengaruh pada perkembangan intelektual dan profesinya. Dengan rasa ingin tahu yang tinggi, Habibie sudah fasih membaca pada usia empat tahun, memanfaatkan buku-buku yang disediakan oleh ayahnya untuk menjawab berbagai pertanyaan yang muncul dalam benaknya (Medcom.id, 2019). Sejak usia dini, Habibie telah memiliki cita-cita untuk menjadi seorang insinyur, sebagaimana diungkapkan oleh kakaknya, Titi Sri Sulaksmi. Ketertarikannya pada dunia penerbangan mulai terlihat sejak kecil, ketika ia gemar membuat pesawat mainan. Dari sinilah tumbuh mimpi besarnya untuk suatu hari menciptakan pesawat sungguhan.

Cinta Habibie terhadap pendidikan dan pengembangan ilmu juga ditanamkan oleh orang tuanya sejak kecil. Kebiasaannya membaca dan belajar menjadikannya salah satu insinyur terbaik dunia, khususnya di bidang teknologi penerbangan. Penghargaan nasional seperti *Ganeshha Praja Manggala Bakti Kencana* dari Institut Teknologi Bandung (ITB) (Surapati, 2023)

Kisah Inspiratif juga hadir dari Mohammad Hatta, pria kelahiran Bukittinggi, Sumatera Barat, pada 12 Agustus 1902, merupakan tokoh inspiratif yang dikenal sebagai Bapak Koperasi Indonesia. Perjalanan intelektualnya dimulai dari kecintaannya pada buku, yang tumbuh berkat pamannya, Mak Etek Ayub, yang memberinya tiga buku penting. Sebagai mahasiswa, Hatta rajin membaca dan mengoleksi buku, hingga memiliki lebih dari 8.000 judul buku yang menjadi awal perjalanan intelektual Hatta..

Selain membaca, Hatta aktif mempelajari praktik koperasi di Jerman, Denmark, Swedia, dan Norwegia. Pemikiran tentang koperasi ini terinspirasi oleh buku-buku yang dibacanya, terutama karya para pemikir dunia. Jiwa nasionalisme Hatta berkembang pesat, mendorongnya terlibat dalam pergerakan kaum terpelajar yang

kemudian membawanya menjadi Wakil Presiden pertama Indonesia mendampingi Ir. Soekarno. Berbekal latar belakang keluarga pedagang dan wawasan dari buku-buku ekonomi, Hatta menggalas konsep koperasi sebagai fondasi ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Ia meyakini bahwa kemerdekaan harus diiringi dengan kemakmuran rakyat. Gagasannya tentang ekonomi kerakyatan diwujudkan dalam Pasal 33 UUD 1945 dan koperasi yang dirintisnya, yang bertujuan memberdayakan masyarakat keluar dari kemiskinan. Atas jasanya, Hatta dianugerahi gelar Bapak Koperasi Indonesia pada Kongres Koperasi di Bandung, 17 Juli 1953.

Gairah Hatta terhadap membaca memperluas wawasan dan membuka peluang belajar dari tokoh ekonomi Eropa. Hal ini membuktikan bahwa kebiasaan membaca memiliki pengaruh besar dalam membentuk kehidupan seseorang dan memberikan kontribusi nyata bagi bangsa (Kementerian Pendidikan, 2017)

Selain BJ. Habibie dan Mohammad Hatta, ada pula tokoh inspiratif seorang perempuan berkehidupan Jepara, 21 April 1879 yaitu Raden Ajeng Kartini yang memperjuangkan harkat dan martabat wanita sejajar dengan pria. Tumbuh di tengah keluarga besar yang terdiri dari sepuluh saudara kandung dan tiri, Kartini mendapat dukungan kuat dari kakaknya, Drs. Raden Mas Panji Sosrokartono, lulusan Universitas Leiden dan wartawan perang pertama Indonesia. Kartono berperan besar dalam membentuk pemikiran Kartini melalui buku-buku dan bacaan bertema emansipasi wanita, revolusi Perancis, dan isu dunia modern.

Pemikiran Kartini tentang emansipasi wanita dituangkan dalam surat-suratnya yang dibukukan oleh Mr. Abendanon menjadi *Door Duisternis Tot Licht (Habis Gelap Terbitlah Terang)*. Wawasan dan perjuangannya menjadi fondasi kesetaraan gender di Indonesia, yang hingga kini menginspirasi keberhasilan wanita di berbagai bidang, seperti pendidikan, pemerintahan, dan militer (Pendidikan, 2017).

Tokoh-tokoh inspiratif ini membuktikan bahwa kebiasaan membaca sejak dini tidak hanya memperluas wawasan, tetapi juga berperan penting dalam membentuk

kepribadian, membuka peluang, dan mencapai kesuksesan di berbagai bidang. Menariknya, kegemaran membaca yang mereka miliki sudah terbangun bahkan sebelum mereka menjalani pendidikan formal di sekolah. Lebih lanjut, membaca memiliki posisi dan peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia, terutama di era informasi dan komunikasi seperti saat ini. Membaca menjadi jembatan menuju kemajuan dan kesuksesan, baik dalam dunia pendidikan maupun pekerjaan. Para ahli sepakat bahwa kemampuan membaca (*reading literacy*) adalah *conditio sine qua non* (syarat mutlak) bagi siapa pun yang ingin berkembang dan meraih masa depan yang lebih cerah.

Pentingnya membaca dalam membentuk karakter dan menunjang keberhasilan telah ditunjukkan oleh berbagai tokoh inspiratif. Hal ini juga diperkuat oleh data yang menunjukkan bahwa minat baca masyarakat Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Untuk melihat perkembangan tersebut secara lebih menyeluruh, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia secara rutin melakukan pengukuran terhadap Tingkat Kegemaran Membaca (TGM) sebagai indikator utama dalam menilai budaya literasi masyarakat Indonesia.



Gambar 1. 1 Minat Baca Indonesia

Sumber: Perpustakaan Nasional Indonesia

Perpustakaan Nasional Indonesia mencatat bahwa pada tahun 2023, Tingkat Kegemaran Membaca (TGM) masyarakat Indonesia mencapai angka 66,77, yang termasuk dalam kategori tinggi. Angka ini meningkat sebesar 4,49% dibandingkan tahun sebelumnya.

Berdasarkan data sebelumnya, TGM masyarakat Indonesia pada tahun 2022 berada di angka 63,90 (kategori tinggi), sedangkan pada 2021 tercatat sebesar 59,52 (kategori sedang). Pada tahun-tahun sebelumnya, yakni 2020, 2019, dan 2018, Tingkat Gemar Membaca masing-masing berada pada angka 55,74, 53,48, dan 52,92, yang semuanya termasuk kategori sedang. Sementara itu, pada 2017, Tingkat Gemar Membaca berada di angka 36,48, yang dikategorikan rendah. Data ini menunjukkan adanya peningkatan konsisten dalam minat baca masyarakat Indonesia sejak 2017, dengan kategori tinggi yang dicapai dalam dua tahun terakhir.

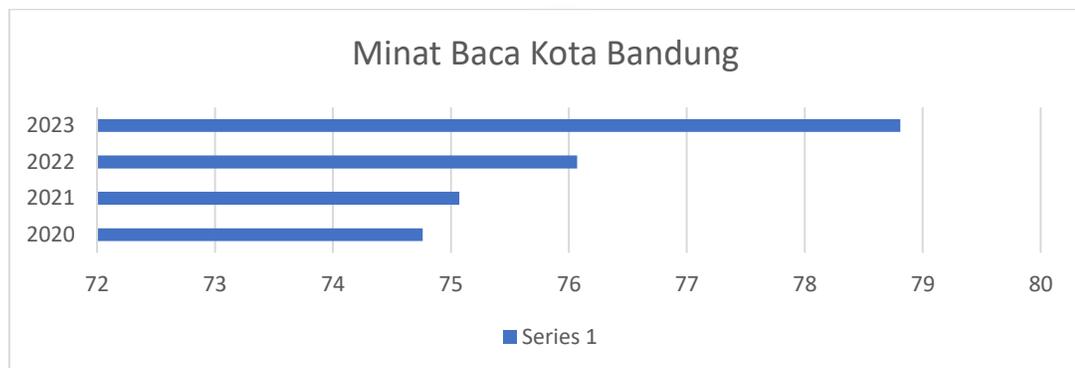
Survei Tingkat Gemar Membaca dilakukan oleh Perpustakaan Nasional dengan melibatkan 11.158 responden dari 102 kabupaten/kota. Penilaian mencakup beberapa aspek, seperti frekuensi membaca dalam satu pekan, durasi membaca, jumlah buku yang dibaca dalam tiga bulan, serta frekuensi dan durasi akses internet untuk bahan bacaan.

Sebagai langkah lanjutan, Perpustakaan Nasional menetapkan target ambisius untuk mencapai nilai Tingkat Gemar Membaca sebesar 71,3 pada tahun 2024. Upaya ini sejalan dengan salah satu agenda Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024, yakni revolusi mental dan pembangunan kebudayaan. Program ini difokuskan pada penguatan budaya literasi, kreativitas, dan inovasi guna membentuk masyarakat yang berpengetahuan dan berkarakter.

Plt Kepala Perpustakaan Nasional, Prof. E. Aminudin Aziz, menyoroti hasil survei TGM yang menunjukkan minat baca masyarakat sebenarnya tinggi, namun terkendala oleh kurangnya buku yang sesuai dengan minat mereka. Ia menegaskan bahwa target TGM 2024 hanya dapat tercapai melalui kerja keras dan kolaborasi, termasuk kebijakan yang mendukung ketersediaan buku sesuai kebutuhan masyarakat.

“Perancangan buku harus didasarkan pada survei mendalam terhadap pembaca, dialog dengan pegiat literasi, dan diskusi dengan masyarakat, sehingga buku yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan pasar,” jelasnya dalam Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) yang berlangsung pada 14-15 Mei 2024 (Sakinah, 2024).

Tidak hanya secara nasional, peningkatan minat baca juga terjadi di tingkat daerah, khususnya di Kota Bandung.



Gambar 1. 2 Minat Baca Kota Bandung

Sumber: PORTAL JABARPROVGOID Indeks Baca Masyarakat Kota Bandung Terus Meningkat

“Hasil ini mencerminkan komitmen berbagai pihak dalam menyediakan sarana membaca yang memadai. Dengan kata lain, jumlah perpustakaan dan distribusi bahan bacaan yang dapat diakses oleh masyarakat Kota Bandung relatif sudah cukup baik,” ujar Medi Mahendra, Sekretaris Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung, dalam acara Penelitian Kajian Indeks Literasi Masyarakat 2024 yang digelar di Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung, Selasa (26/11/2024).

Ia juga menambahkan bahwa Kota Bandung kini memiliki fasilitas membaca yang mudah diakses oleh masyarakat, salah satunya adalah Pocadi (Pojok Baca Digital).

Fasilitas ini merupakan bantuan dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dan telah ditempatkan di Mal Pelayanan Publik di Jalan Cianjur (Bandung, 2024)

Data minat baca menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Namun, capaian tersebut belum dapat dikatakan optimal. Masih banyak masyarakat yang kurang menyadari bahwa membaca merupakan jendela dunia yang mampu memperkaya ilmu, wawasan, dan pengetahuan, serta menjadi bentuk investasi diri untuk masa depan yang lebih cerah.

Hadirnya Perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan menjadi wadah dalam meningkatkan minat baca dan memperluas akses informasi kepada masyarakat khususnya di Kota Bandung. Hal ini sejalan dengan Visi *Terwujudnya Minat Baca Masyarakat dan Penyelenggaraan Kearsipan Secara baku*, serta Misi 1) *Mewujudkan Minat Baca Masyarakat*, 2) *Mewujudkan Penyelenggaraan Kearsipan*, 3) *Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat*, 4) *Mewujudkan Kinerja yang Akuntabel*. (Dispusip, n.d.)

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Pelayanan perpustakaan adalah kegiatan inti yang dilakukan di setiap perpustakaan. Pelayanan memiliki peran penting sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada masyarakat, serta menjadi indikator keberhasilan pengelolaan perpustakaan dengan tujuan memastikan masyarakat dapat mengakses informasi secara efektif dan efisien (Nengtyas, 2010)

Layanan perpustakaan adalah bentuk jasa yang menyediakan informasi kepada pemustaka secara cepat dan akurat. Pelayanan ini mencakup berbagai aktivitas perpustakaan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, seperti penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana, serta koleksi yang memadai. Dengan layanan ini, perpustakaan bertujuan untuk memastikan kebutuhan informasi dan bahan bacaan pemustaka dapat terpenuhi secara optimal (Surniawati, 2020). Pelayanan perpustakaan adalah komponen kunci dalam menentukan keberhasilan suatu

perpustakaan (Puspa, 2016). Hal ini karena layanan perpustakaan melibatkan interaksi langsung antara pustakawan dan pemustaka, yang berperan sebagai media untuk menyebarkan informasi. Selain itu, layanan ini mendukung pemanfaatan fasilitas dan jasa yang disediakan oleh perpustakaan, sehingga kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi dengan maksimal.

Layanan perpustakaan yang optimal tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan koleksi dan fasilitas, tetapi juga oleh adanya sistem kerja yang terstandarisasi. Untuk itu, Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung menerapkan berbagai Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan dalam penyelenggaraan layanan kepada pemustaka.

Tabel 1. 1 Standar Operasional Prosedur Layanan Baca

No	Kegiatan	PELAKSANA		Kelengkapan	Mutu Baku		Keterangan
		Petugas Layanan	Pemustaka		Waktu	Output	
1	Mengisi daftar kunjungan		Isi	Blanko/daftar pemustaka	1 Menit	Data Base Pengunjung	
2	Memilih bahan pustaka						
2	Bahan pustaka yang dicari tidak tersedia						
3	Melapor kepada petugas						
4	Mencari bahan pustaka						
5	Bahan pustaka yang dicari tersedia						
6	Membaca bahan pustaka						
7	Meletakkan bahan pustaka yang telah dibaca pada meja						
8	Menyimpan bahan pustaka pada rak						
9	Bahan pustaka yang dicari tersedia						
10	Bahan pustaka yang dicari tidak tersedia						
11	Mengisi usulan bahan pustaka			Formulir usulan bahan pustaka	2 Menit	Usulan Bahan Pustaka	
12	Menyerahkan usulan bahan pustaka ke petugas						
13	Menerima usulan bahan pustaka						

Sumber: Standar Operasional Layanan Baca Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung

Layanan yang disediakan kepada pemustaka untuk membaca bahan pustaka secara langsung di tempat (ruang baca) tanpa proses peminjaman ke luar

Tabel 1. 2 Standar Operasional Prosedur Layanan Referensi

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		Keterangan
		Petugas Layanan	Pemustaka	Kelengkapan	Waktu	
1	Mengisi daftar kunjungan		Mulai	Blanko/daftar pemustaka	1 Menit	Data Base Pengunjung
2	Menerima pertanyaan referensi dari pemustaka			Daftar pertanyaan		
3	Menganalisis pertanyaan pemustaka dan menganalisis sumber informasi				5 Menit	
4	Mencari bahan pustaka dan atau informasi yang dibutuhkan					
5	Bahan pustaka dan atau informasi yang dibutuhkan tidak tersedia					
6	Memberi rujukan sumber informasi yang diinginkan dan menulis usulan bahan referensi		Selesai	Formulir usulan bahan referensi	5 Menit	Usulan Bahan Referensi
7	Bahan pustaka dan atau informasi yang dibutuhkan tersedia					
8	Menyampaikan informasi yang diinginkan pemustaka				3 Menit	
9	Menggandakan bahan referensi				5 Menit	
10	Meminta untuk meninggalkan identitas diri			Daftar pemustaka yang akan menggandakan		
11	Tidak menggandakan bahan referensi					
12	Menyimpan kembali bahan referensi		Selesai			

Sumber: Standar Operasional Layanan Referensi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung

Layanan yang membantu pemustaka dalam mencari informasi atau rujukan tertentu melalui koleksi referensi seperti ensiklopedia, kamus, dan direktori.



Tabel 1.3 Standar Operasional Prosedur Peminjaman Bahan Pustaka

No	Kegiatan	Pelaksana		Kelengkapan	Mutu Baku		Keterangan
		Petugas Layanan	Pemustaka		Waktu	Output	
1	Menelusuri bahan pustaka pada katalog online		Start	Komputer	5 Menit		
2	Bahan pustaka yang dicari dalam katalog online tidak tersedia		Decision				
3	Menulis usulan bahan pustaka		Process	Formulir usulan bahan pustaka	2 Menit	Usulan Bahan Pustaka	
4	Menyerahkan usulan bahan pustaka ke petugas layanan		Process	Formulir usulan bahan pustaka			
5	Bahan pustaka yang dicari dalam katalog online tersedia		Decision				
6	Memilih bahan pustaka di rak		Process				
7	Bahan pustaka tersedia di rak		Decision				
8	Mengambil bahan pustaka		Process				
9	Menyerahkan bahan pustaka dan kartu anggota		Process				
10	Entri peminjaman bahan pustaka		Process	Komputer, Scanner Barcode, Struk Peminjaman	5 Menit	Data Base Peminjaman	
11	Menyerahkan bahan pustaka, kartu anggota, dan struk peminjaman		Process				
12	Bahan pustaka tidak tersedia di rak		Decision				
13	Melapor ke petugas		Process				
14	Mengecek di katalog		Process	Komputer	2 Menit		
15	Bahan pustaka tersedia dalam katalog online		Decision				
16	Membantu pemustaka mencari bahan pustaka di rak		Process				
17	Bahan pustaka tidak tersedia dalam katalog online		Decision				
18	Memberi Informasi keberadaan bahan pustaka		Process				
19	Menerima bahan pustaka, kartu anggota, dan struk peminjaman		Selesai				
20	Menerima usulan bahan pustaka		Selesai				

Sumber: Standar Operasional Layanan Peminjaman Bahan Pustaka Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung

Layanan yang memungkinkan pemustaka meminjam bahan pustaka untuk dibawa pulang dalam jangka waktu tertentu sesuai ketentuan perpustakaan.

Tabel 1. 4 Standar Operasional Prosedur Pengembalian Bahan Pustaka

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Layanan	Pemustaka	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyerahkan kartu anggota dan bahan pustaka yang akan dikembalikan		Mulai	Kartu Anggota dan Bahan Pustaka			
2	Menerima pengembalian bahan pustaka						
3	Memeriksa kesesuaian bahan pustaka			Komputer, Scanner Barcode	3 Menit		Kesesuaian bahan pustaka yang dikembalikan dengan data base bahan pustaka
4	Bahan pustaka yang dikembalikan tidak sesuai dengan data base						
5	Meminta pemustaka untuk melengkapi						
6	Bahan pustaka yang dikembalikan sesuai dengan data base						
7	Entri data bahan pustaka yang dikembalikan			Komputer	2 Menit	Data Base Pengembalian	
8	Mengembalikan kartu anggota kepada pemustaka						
9	Mengembalikan bahan pustaka ke rak						
10	Melengkapi kembali bahan pustaka yang sesuai dengan data base		Selesai				

Sumber: Standar Operasional Layanan Pengembalian Bahan Pustaka Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung

Layanan untuk mengembalikan bahan pustaka yang telah dipinjam oleh pemustaka, sesuai batas waktu yang telah ditentukan oleh perpustakaan.

Tabel 1. 5 Standar Operasional Prosedur Perpanjangan Anggota

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Layanan	Pemustaka	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memberikan formulir perpanjangan anggota	Mulai		Formulir perpanjangan anggota			
2	Mengisi formulir dan menyerahkan kartu anggota yang lama			Formulir perpanjangan dan kartu anggota lama	5 Menit		
3	Memeriksa kelengkapan perpanjangan anggota				2 Menit		Kelengkapan perpanjangan anggota perpustakaan : 1. Formulir perpanjangan 2. Kartu anggota yang lama
4	Tidak memenuhi kelengkapan perpanjangan anggota perpustakaan						
5	Memenuhi kelengkapan perpanjangan anggota perpustakaan						
6	Entri data perpanjangan anggota			Komputer	5 Menit	Data Base Perpanjangan Anggota	
7	Membuat kartu anggota baru			Komputer	2 Menit	Kartu Anggota Baru	
8	Menyerahkan kartu anggota baru						
9	Menerima kartu anggota baru		Selesai				

Sumber: Standar Operasional Layanan Perpanjangan Anggota Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung

Layanan yang diberikan kepada pemustaka untuk memperpanjang masa berlaku keanggotaan perpustakaan agar tetap dapat memanfaatkan layanan yang tersedia.

Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur untuk setiap layanan. Namun, keberadaan SOP tersebut belum sepenuhnya menjamin optimalnya kualitas layanan, khususnya dalam hal memberikan kepuasan kepada pemustaka.

**Tabel 1. 6 Capaian Indikator Kinerja
Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung Tahun 2024**

No	Indikator Kinerja Utama	Satuan	Target	Realisasi	Capaian %
1	Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat	Nilai	81.38	87.78	107.86
	Tingkat Kegemaran Membaca Masyarakat	Nilai	46.67	55.25	118.38
2	Nilai Pengawasan Kearsipan	Nilai	72.42	80.18	110.72
3	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	85.00	88.88	105.00

Sumber: Akuntabilitas Perpustakaan 2024

Berdasarkan Tabel 3.3 dalam *Laporan Akuntabilitas Kinerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung Tahun 2024*, terdapat tiga indikator utama yang menunjukkan capaian kinerja dinas secara keseluruhan, yaitu: Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat, Tingkat Kegemaran Membaca Masyarakat, dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pertama, Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat yang ditargetkan sebesar 81,38, berhasil direalisasikan sebesar 87,78, atau mencapai 107,86% dari target yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa program dan kegiatan literasi yang dijalankan telah berjalan secara efektif dan mampu mendorong peningkatan literasi masyarakat di Kota Bandung.

Kedua, Tingkat Kegemaran Membaca Masyarakat yang ditargetkan sebesar 46,67, berhasil melampaui target dengan capaian 55,25, atau setara dengan 118,38%. Capaian ini menggambarkan bahwa minat masyarakat terhadap aktivitas membaca mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya, serta menunjukkan keberhasilan strategi dinas dalam mendorong masyarakat untuk lebih aktif mengakses bahan bacaan.

Ketiga, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan perpustakaan juga menunjukkan hasil yang positif. Dari target sebesar 85,00, capaian realisasi mencapai 88,88, atau 105%. Hal ini menandakan bahwa secara umum, pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan.

Secara keseluruhan, capaian pada ketiga indikator kinerja utama tersebut tidak hanya memenuhi tetapi juga melebihi target yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja Tahun 2024. Meskipun demikian, capaian angka yang tinggi belum sepenuhnya memberikan kepuasan pada pemustaka terutama dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menemukan bahwa minat baca masyarakat Kota Bandung terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini didukung oleh data dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2024, yang menunjukkan bahwa tiga indikator utama berhasil melampaui target yang telah ditetapkan.

Capaian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan program dan kegiatan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung telah memberikan hasil yang optimal dalam hal pencapaian target kinerja. Namun, keberhasilan tersebut belum sepenuhnya

mencerminkan kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh pemustaka. Berdasarkan temuan awal di lapangan, masih ditemukan beberapa kendala dalam implementasi pelayanan prima di lapangan, seperti kurangnya interaksi pustakawan dengan pemustaka dan ketidakkonsistenan dalam menerapkan SOP layanan.

Situasi ini menunjukkan bahwa capaian kinerja perlu ditinjau lebih lanjut melalui pendekatan kualitas layanan, khususnya dari aspek pelayanan prima pustakawan. Penelitian ini penting untuk menelaah bagaimana pustakawan sebagai garda terdepan layanan perpustakaan menjalankan enam dimensi pelayanan prima, yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam upaya mendukung peningkatan minat baca masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan tidak hanya diukur dari pemenuhan Standar Operasional Prosedur maupun capaian target kerja, tetapi juga dari sudut pandang pemustaka sebagai pengguna langsung layanan. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul “*Pelayanan Prima Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung*”, sebagai kontribusi dalam mendorong perbaikan layanan perpustakaan dan peningkatan minat baca masyarakat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang di jadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya:

1. Meskipun minat baca di Kota Bandung mengalami peningkatan, keberhasilan tersebut belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh pemustaka, selain itu sehingga fasilitas yang sudah tersedia belum dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung peningkatan minat baca.
2. Beberapa pustakawan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung belum sepenuhnya menyadari bahwa penerapan pelayanan prima sangat berperan besar dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pemustaka.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti mengidentifikasi masalah yang di jadikan sebagai bahan peneletian selanjutnya:

1. Bagaimana kemampuan pelayanan pustakawan dalam meningkatkan minat baca di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?
2. Bagaimana sikap pelayanan pustakawan dalam meningkatkan minat baca di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?
3. Bagaimana penampilan pelayanan pustakawan dalam meningkatkan minat baca di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?
4. Bagaimana perhatian pelayanan pustakawan dalam meningkatkan minat baca di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota ?
5. Bagaimana tindakan pelayanan pustakawan dalam meningkatkan minat baca di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?
6. Bagaimana tanggung jawab pelayanan pustakawan dalam meningkatkan minat baca di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka peneliti bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis antara lain :

1. Kemampuan pustakawan dalam meningkatkan minat baca pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.
2. Sikap pustakawan dalam meningkatkan minat baca pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.
3. Penampilan pustakawan dalam meningkatkan minat baca pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.
4. Perhatian pustakawan dalam meningkatkan minat baca pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.
5. Tindakan pustakawan dalam meningkatkan minat baca pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.
6. Tanggung Jawab pustakawan dalam meningkatkan minat baca pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis:

1. **Secara teoritis**, penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam upaya mengoptimalkan pelayanan publik. Dengan merujuk pada teori Atep Adya Brata (2004) sebagai pijakan, penelitian ini tidak hanya memperkaya pemahaman tentang mekanisme pelayanan publik tetapi juga menyoroti penerapan konsep pelayanan prima. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar yang kokoh bagi akademisi dan mahasiswa untuk mengeksplorasi lebih lanjut berbagai aspek terkait pelayanan publik di masa depan.

2. **Secara praktis**, penelitian ini memberikan manfaat nyata bagi pemerintah Kota Bandung. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam merancang kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, dampaknya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat melalui program-program pemerintah, termasuk yang dilaksanakan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam perencanaan dan pelaksanaan program-program pelayanan publik di masa yang akan datang.

F. Kerangka Berpikir

Harbani Pasolong dalam buku "Teori Administrasi Publik" menitikberatkan empat alasan utama. Pertama, terdapat perubahan orientasi dalam administrasi negara yang kini lebih berfokus pada aktivitas yang dilakukan oleh, untuk, dan demi kepentingan publik, sehingga pendekatannya bergeser dari negara menuju publik. Kedua, dalam berbagai literatur sejarah, istilah yang lebih sering digunakan adalah Administrasi Publik (Public Administration) daripada Administrasi Negara (State Administration). Ketiga, dari sudut pandang akademis, penting untuk menghindari interpretasi yang hanya mengacu pada gabungan kata "administrasi" dan "publik," melainkan menggali pemahaman yang lebih mendalam tentang konsep administrasi publik. Keempat, penekanan pembahasannya lebih diarahkan pada kepentingan publik daripada kepentingan negara.

Administrasi publik bertujuan untuk memperdalam pemahaman mengenai interaksi antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan akuntabilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik, serta membangun praktik manajerial yang mendukung pelaksanaan kegiatan secara efektif, efisien, dan rasional. (Pasolong, 2019)

Administrasi publik adalah perpaduan yang kompleks antara teori dan praktik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman tentang pemerintah dalam

hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, sekaligus mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Selain itu, administrasi publik berupaya melembagakan praktik-praktik manajemen yang sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara optimal (Nicolas Henry dalam Pasolong, 2019).

Agus Dwiyanto dalam Buku “Manajemen Pelayanan Publik”, menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak dan kebutuhan dasar yang wajib dipenuhi oleh negara. Hak-hak tersebut biasanya diatur dalam konstitusi atau paling tidak dalam undang-undang. Ketentuan dalam konstitusi dan undang-undang yang berlaku sering kali menetapkan kewajiban negara untuk memastikan terpenuhinya hak serta kebutuhan dasar warga negara agar dapat hidup secara layak dan bermartabat. Pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar ini merupakan bagian dari pelayanan publik, sehingga negara harus menjamin akses warganya terhadap layanan tersebut.

Pelayanan ini harus bersifat inklusif, dapat diakses oleh seluruh warga negara tanpa memandang status sosial ekonomi, ras, etnis, agama, atau karakteristik subjektif lainnya. Hal ini penting karena jenis layanan tersebut menjadi bagian integral dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Ketika sebuah layanan dikategorikan sebagai pelayanan publik, negara tidak dapat lepas tangan dengan menyerahkan penyelenggaraannya sepenuhnya kepada mekanisme pasar atau asosiasi (Dwiyanto, 2017).

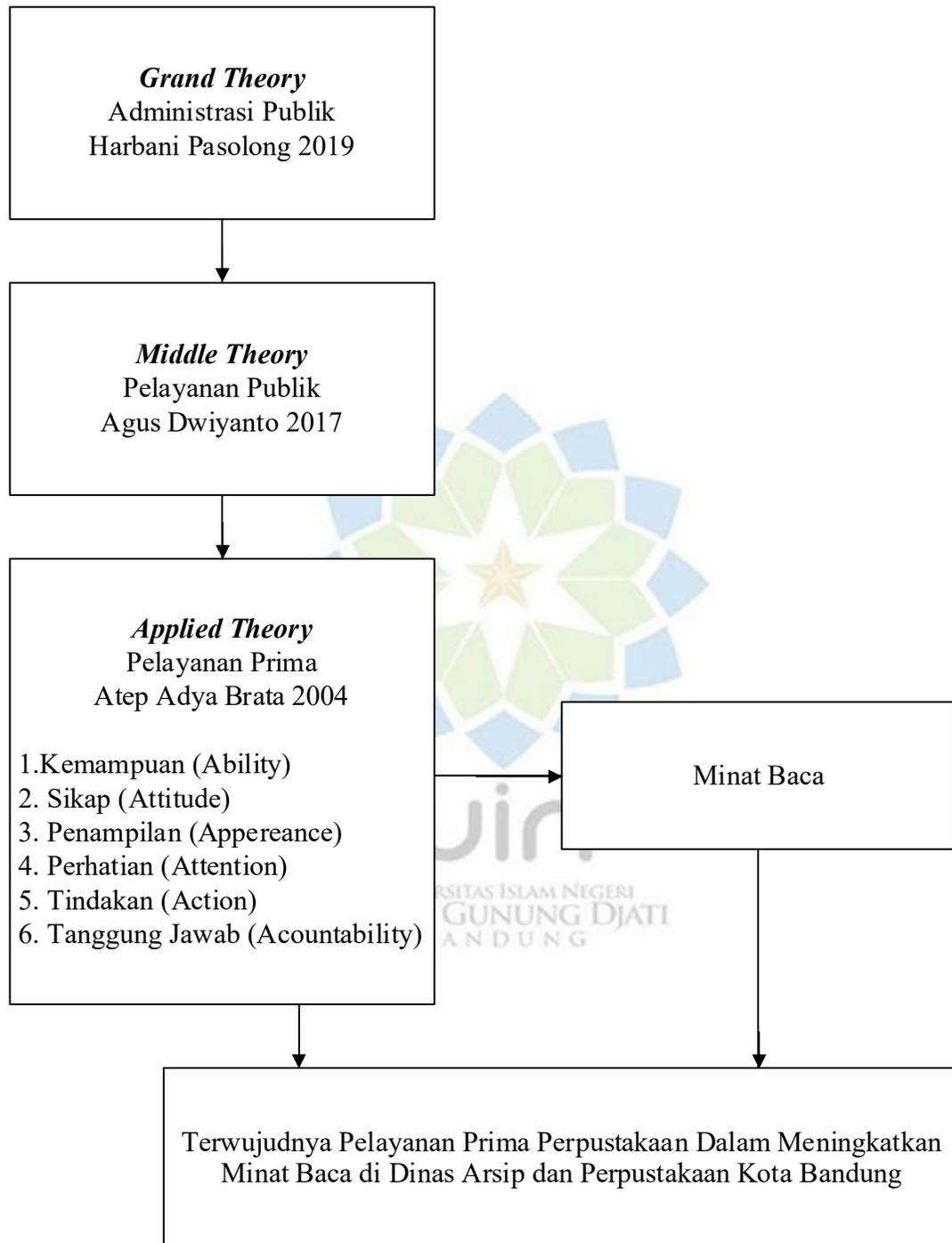
Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus berorientasi pada prinsip pelayanan prima. Pelayanan prima adalah layanan yang mengutamakan kualitas, efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Dengan pelayanan prima, pemerintah tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar warganya, tetapi juga memberikan layanan yang cepat, ramah, transparan, dan sesuai dengan harapan publik. Pelayanan

yang demikian akan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sekaligus memperkuat hubungan antara negara dan warganya.

Untuk mewujudkan pelayanan prima seperti yang dijelaskan oleh Atep Adya Barata, diperlukan penerapan enam konsep utama, yaitu Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*). Keenam elemen ini menjadi landasan penting dalam memastikan pelayanan publik yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penerapan konsep-konsep tersebut dalam pelayanan publik tidak hanya membantu pemerintah memenuhi kebutuhan dasar warga negara, tetapi juga menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan mengintegrasikan prinsip pelayanan prima dan enam elemen utama ini, pemerintah dapat menghadirkan layanan yang inklusif, responsif, dan bermutu tinggi (Brata, 2004).

"Penerapan prinsip pelayanan prima memiliki peran yang sangat penting dalam konteks pelayanan perpustakaan, terutama sebagai upaya untuk meningkatkan minat baca masyarakat. Upaya mewujudkan pelayanan prima di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung bertumpu pada penerapan prinsip-prinsip tersebut sebagai kunci untuk menciptakan layanan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang optimal akan mendorong masyarakat, khususnya pelajar dan pengguna perpustakaan lainnya, untuk lebih sering mengakses koleksi yang tersedia, memanfaatkan fasilitas, serta berpartisipasi dalam berbagai kegiatan literasi.

Keberadaan pelayanan prima menjadikan perpustakaan sebagai pusat pembelajaran yang efektif, yang pada akhirnya mampu meningkatkan minat baca dan membangun budaya membaca yang lebih kuat."



Gambar 1. 3 Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah Peneliti 2025

G. Proposisi

Penerapan pelayanan prima oleh pustakawan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung, yang mencakup dimensi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab, berpengaruh positif terhadap peningkatan minat baca masyarakat. Semakin optimal keenam dimensi pelayanan tersebut dilaksanakan, semakin tinggi pula ketertarikan masyarakat untuk memanfaatkan layanan perpustakaan dan membangun kebiasaan membaca yang berkelanjutan.

