

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan data Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat, nilai IPLM Jawa Barat pada tahun 2023 tercatat sebesar 60,02 poin dan meningkat menjadi 72,76 poin pada tahun 2024. Meskipun mengalami peningkatan, capaian tersebut masih menunjukkan bahwa tingkat literasi masyarakat Jawa Barat belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan layanan literasi, termasuk layanan perpustakaan daerah, masih perlu diperkuat secara berkelanjutan.

Selain IPLM, indikator lain yang mencerminkan partisipasi masyarakat terhadap layanan literasi adalah Tingkat Kegemaran Membaca (TGM). Pada akhir tahun 2025, TGM Jawa Barat dilaporkan mencapai angka 75,07 persen dan menempatkan Jawa Barat pada peringkat keempat secara nasional. Angka tersebut menunjukkan adanya tren positif dalam budaya membaca masyarakat. Namun, peningkatan kegemaran membaca perlu didukung oleh sistem pelayanan perpustakaan yang berkualitas agar akses informasi dapat berlangsung secara efektif dan merata.

Untuk memperjelas perkembangan literasi masyarakat Jawa Barat, data IPLM dan TGM disajikan dalam grafik berikut:



Gambar 1. 1 Perkembangan IPLM dan TGM Jawa Barat Tahun 2023–2025

Sumber: BPS dan DISPUSIPDA Jawa Barat (diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan grafik tersebut, terlihat bahwa nilai IPLM Jawa Barat mengalami peningkatan dari tahun 2023 ke tahun 2024. Selain itu, tingkat kegemaran membaca masyarakat pada tahun 2025 juga menunjukkan angka yang cukup tinggi. Hal ini mengindikasikan adanya tren positif dalam perkembangan literasi masyarakat di Provinsi Jawa Barat.

Meskipun demikian, peningkatan indikator literasi tersebut belum sepenuhnya mencerminkan optimalnya pemanfaatan layanan perpustakaan. Oleh karena itu, diperlukan sistem pelayanan perpustakaan yang berkualitas, khususnya dalam mendukung akses informasi secara cepat, tepat, dan efisien bagi masyarakat.

Partisipasi masyarakat terhadap layanan perpustakaan juga dapat dilihat dari jumlah kunjungan perpustakaan yang diperoleh secara langsung dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat selama penelitian berlangsung. Data tersebut difokuskan pada periode tahun 2024 hingga 2025 sebagai representasi kondisi terbaru layanan perpustakaan, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1
Jumlah Pengunjung Perpustakaan Umum DISPUSIPDA JABAR
Tahun 2024-2025

Tahun	Jumlah Pengunjung
2024	79.794
2025	83.586
Total	163.380

Sumber : Data DISPUSIPDA Jawa Barat (diolah peneliti, 2026).

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa jumlah pengunjung perpustakaan mengalami peningkatan dari tahun 2024 ke tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan perpustakaan semakin berkembang. Peningkatan jumlah pengunjung tersebut menjadi indikator penting dalam menilai tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan oleh masyarakat.

Namun demikian, peningkatan kuantitas pengunjung belum tentu diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks transformasi digital, kualitas akses informasi melalui sistem daring menjadi faktor

penting dalam mendukung efektivitas layanan perpustakaan. Oleh karena itu, peningkatan jumlah pengunjung perlu diimbangi dengan sistem pelayanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan informasi bagi pengguna.

Sebagai representasi pemerintah daerah dalam bidang pengelolaan perpustakaan dan kearsipan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (DISPUSIPDA Jabar) memiliki tanggung jawab strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi. Dalam rangka mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital, DISPUSIPDA Jabar mengimplementasikan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) sebagai sarana penelusuran koleksi perpustakaan secara daring.

Sebelum diterapkannya sistem OPAC, proses pencarian koleksi dilakukan secara manual melalui katalog kartu atau buku induk koleksi. Pengguna harus datang langsung ke perpustakaan dan menelusuri katalog secara fisik untuk mengetahui lokasi dan ketersediaan buku. Proses tersebut memerlukan waktu yang relatif lebih lama serta berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian informasi apabila data belum diperbarui secara berkala. Setelah diberlakukannya OPAC, proses pencarian koleksi mengalami transformasi digital. Pengguna dapat melakukan pencarian berdasarkan judul, pengarang, maupun subjek secara *real-time* dan mengetahui status ketersediaan koleksi dengan lebih cepat dan sistematis. Sistem ini juga memungkinkan transparansi informasi dan efisiensi pengelolaan data perpustakaan.

Namun demikian, meskipun OPAC menghadirkan kemudahan dibandingkan sistem manual sebelumnya, implementasinya belum sepenuhnya berjalan optimal. Beberapa kendala teknis seperti *server error*, akses sistem yang lambat, serta fitur pencarian yang belum akurat masih sering terjadi. Selain itu, ditemukan ketidaksesuaian antara data koleksi dalam sistem dengan kondisi fisik di lapangan. Buku yang tercatat tersedia terkadang tidak ditemukan di rak, sementara koleksi baru belum seluruhnya terinput secara mutakhir ke dalam sistem. Permasalahan tersebut dapat dianalisis melalui perspektif kualitas pelayanan publik. Salah satu model yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model

SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al, 1988). Model ini mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Dalam konteks layanan OPAC, dimensi *tangibles* berkaitan dengan tampilan antarmuka sistem, ketersediaan perangkat komputer, serta stabilitas jaringan internet. Beberapa pengguna masih mengalami kesulitan dalam navigasi sistem dan keterbatasan fasilitas pendukung. Dimensi *reliability* berkaitan dengan akurasi dan konsistensi data koleksi. Gangguan server dan ketidaksesuaian data menunjukkan bahwa keandalan sistem masih perlu ditingkatkan. Dimensi *responsiveness* berhubungan dengan kecepatan sistem dan kesigapan petugas dalam merespons keluhan pengguna. Mekanisme penanganan kendala yang belum terstruktur menunjukkan bahwa daya tanggap layanan masih belum optimal. Dimensi *assurance* mencerminkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan kredibilitas layanan. Gangguan sistem yang berulang dapat menurunkan persepsi kepercayaan pengguna. Sementara itu, dimensi *empathy* berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan pengguna yang beragam, termasuk pengguna dengan tingkat literasi digital rendah yang masih memerlukan pendampingan dalam mengakses layanan OPAC.

Jika ditinjau secara keseluruhan, peningkatan jumlah kunjungan dan indikator literasi belum sepenuhnya diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan digital. Terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap layanan perpustakaan digital yang cepat, akurat, dan responsif dengan realitas pelayanan yang mereka rasakan. Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik melalui sistem OPAC perlu dianalisis secara komprehensif.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama dalam penerapan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. **Pertama**, terdapat kendala teknis berupa *server error*, akses sistem yang lambat, serta fitur pencarian yang belum sepenuhnya akurat dalam menampilkan hasil koleksi. **Kedua**, masih ditemukan ketidaksesuaian antara data koleksi dalam sistem

dengan kondisi fisik buku di lapangan akibat pembaruan data yang belum optimal. **Ketiga**, kualitas pelayanan OPAC secara keseluruhan masih belum maksimal, khususnya dalam aspek kecepatan layanan, keandalan sistem, serta daya tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan digital dengan realitas pelayanan yang diterima.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat ditinjau dari dimensi *tangibles*?
2. Bagaimana kualitas pelayanan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat ditinjau dari dimensi *reliability*?
3. Bagaimana kualitas pelayanan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat ditinjau dari dimensi *responsiveness*?
4. Bagaimana kualitas pelayanan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat ditinjau dari dimensi *assurance*?
5. Bagaimana kualitas pelayanan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat ditinjau dari dimensi *empathy*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat ditinjau dari dimensi *tangibles*.

2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat ditinjau dari dimensi *reliability*.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat ditinjau dari dimensi *responsiveness*.
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat ditinjau dari dimensi *assurance*.
5. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat ditinjau dari dimensi *empathy*.

D. Manfaat dan Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoretis dan praktis bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu Administrasi Publik, khususnya pada bidang kualitas pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini juga dapat memperkaya literatur mengenai penerapan model SERVQUAL dalam evaluasi layanan publik, serta menjadi referensi akademik dalam memahami implementasi sistem informasi pada organisasi pemerintah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang relevan dengan kualitas pelayanan dan transformasi digital dalam sektor publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak sebagai berikut:

- a. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat beserta pegawai dan pengelola layanan OPAC, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan

sistem OPAC, khususnya dalam memperbaiki aspek keandalan sistem, kecepatan layanan, dan akurasi data koleksi.

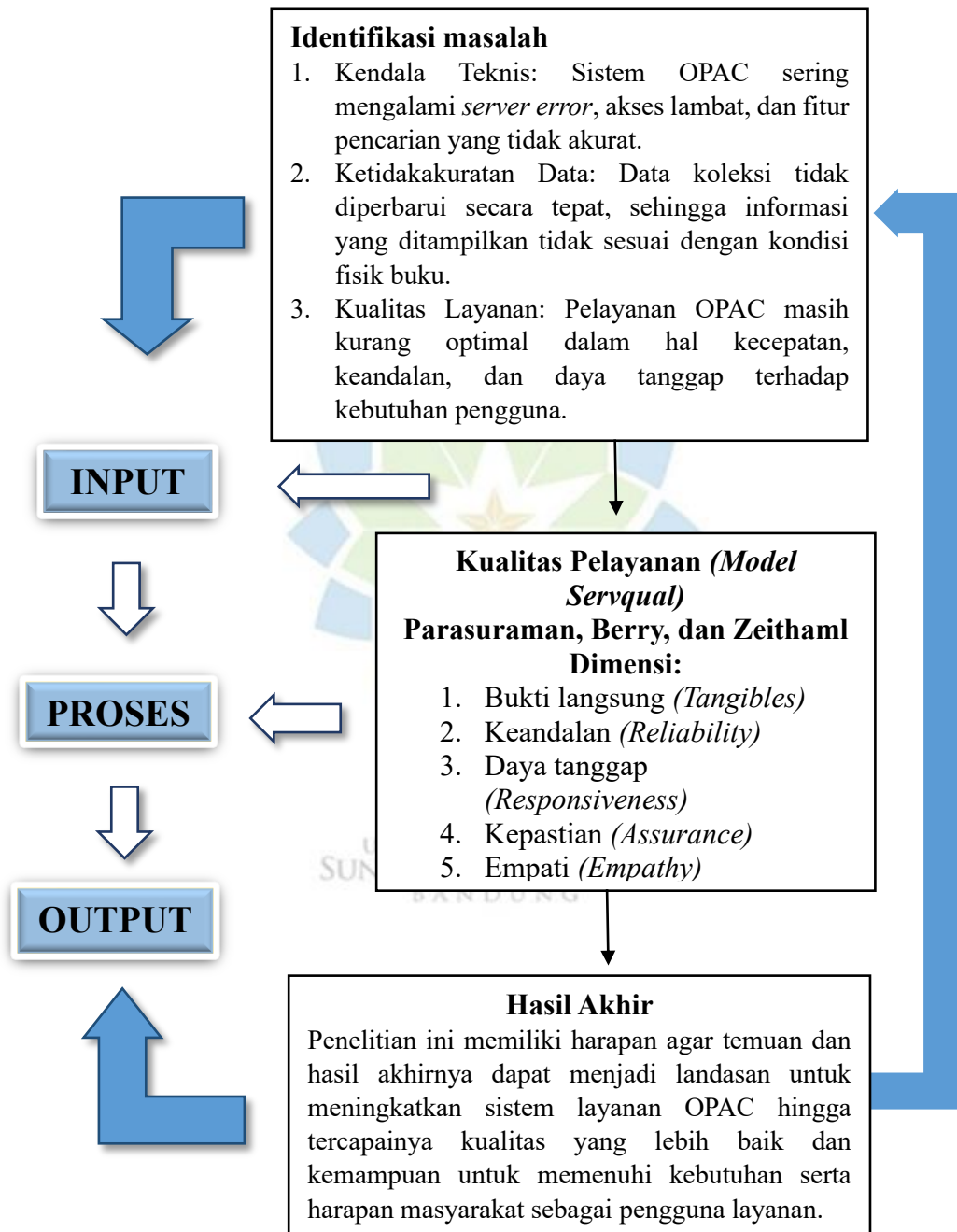
- b. Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik dalam pengembangan kajian mengenai kualitas pelayanan publik berbasis digital serta memperkaya literatur pembelajaran terkait implementasi sistem informasi dalam organisasi pemerintah.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi rujukan dan bahan perbandingan dalam pengembangan kajian mengenai kualitas pelayanan publik berbasis digital, khususnya yang berkaitan dengan penerapan model SERVQUAL dalam layanan perpustakaan.

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggunakan pendekatan sistem melalui tahapan *input*, proses, *output*, dan *feedback* untuk menggambarkan alur pelayanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) secara menyeluruh dan terstruktur. Pendekatan ini digunakan untuk menjelaskan keterkaitan antara sumber daya yang mendukung sistem, mekanisme pengelolaan dan operasional layanan, luaran berupa kualitas pelayanan, serta umpan balik sebagai dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Tahap *input* mencakup sumber daya seperti data koleksi yang akurat, sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta kebijakan dan standar operasional. Tahap proses meliputi pengelolaan sistem OPAC, seperti pembaruan data, pemeliharaan sistem, pengelolaan fitur pencarian, serta pelayanan kepada pengguna.

Tahap *output* merupakan kualitas pelayanan OPAC yang diukur menggunakan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selanjutnya, tahap *feedback* berupa umpan balik dari hasil pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan sebagai dasar evaluasi bagi pengelola untuk melakukan perbaikan pada aspek *input* dan proses, sehingga pelayanan OPAC dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka berpikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir

Sumber: diolah Peneliti, 2026.

Berdasarkan Gambar 1.2, sistem pelayanan OPAC dipahami sebagai suatu rangkaian yang terdiri atas *input*, proses, *output*, dan *feedback* yang saling berkaitan. *Input* berupa sumber daya sistem dikelola melalui tahap proses operasional, sehingga menghasilkan *output* berupa kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan tersebut diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL sebagai fokus analisis penelitian. Hasil pengukuran selanjutnya menjadi *feedback* yang digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan sistem secara berkelanjutan.

