

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu komponen utama dalam penyelenggaraan perpustakaan yang berfungsi sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan fasilitas dan informasi masyarakat. Melalui pelayanan tersebut, berbagai aktivitas pelayanan kepada pemustaka dilaksanakan secara terstruktur dan sistematis guna memberikan kemudahan dalam mengakses informasi, memanfaatkan koleksi, serta memperoleh berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Keberadaan pelayanan perpustakaan tidak hanya berperan dalam memberikan akses terhadap sumber informasi, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan publik yang mendukung peningkatan literasi, pendidikan, penelitian, dan pengembangan wawasan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan perpustakaan secara langsung mencerminkan kinerja perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pemustaka.

Pada aspek kelembagaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Garut sebagai institusi publik memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan layanan perpustakaan yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Salah satu layanan utama yang menjadi garda terdepan dalam pelayanan perpustakaan adalah kualitas pelayanan itu sendiri yang memegang peranan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Secara teknis, layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan, mempunyai tugas pokok menyelenggarakan perumusan kebijakan teknis dan penyusunan rencana kerja bidang pembinaan dan pengembangan kearsipan, meliputi pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia serta layanan dan penyiapan dokumen.

Sebagai bagian dari penyelenggaraan layanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Garut yang mencakup kegiatan peminjaman,

pengembalian, serta perpanjangan koleksi bahan pustaka yang didukung oleh sistem administrasi yang terstruktur. Dalam pelaksanaannya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Garut berupaya menghadirkan layanan yang tidak hanya efektif dari segi proses, tetapi juga mampu memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam mengakses layanan perpustakaan. Hal ini tercermin dari pengelolaan layanan yang berorientasi pada kemudahan akses, keteraturan sistem, serta terciptanya suasana yang kondusif bagi pengguna. Dengan demikian, pelayanan perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai sarana distribusi koleksi, tetapi juga sebagai wujud komitmen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Garut dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Maka dari itu, optimalisasi kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Garut dapat dipahami sebagai suatu upaya yang melibatkan beberapa aspek, seperti sumber daya manusia, sistem pelayanan, serta fasilitas pendukung secara terpadu. Pendekatan ini tidak hanya menitikberatkan pada efisiensi dan efektivitas proses layanan, tetapi juga pada peningkatan kualitas pengalaman pemustaka dalam mengakses layanan perpustakaan. Melalui optimalisasi yang berkelanjutan, diharapkan layanan perpustakaan mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat serta mendukung peningkatan budaya literasi secara luas.

Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Januari 2026 menunjukkan bahwa ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana layanan, seperti bangunan perpustakaan kurang luas yang menyebabkan keterbatasan ruang dalam menampung aktivitas pemustaka secara optimal, penataan buku yang masih berantakan sehingga menyulitkan pemustaka dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan secara cepat dan efisien, serta ketersediaan ruang baca yang masih terbatas turut memengaruhi kapasitas pemustaka dalam melakukan aktivitas membaca dan belajar di lingkungan perpustakaan. Hal ini berdampak pada kurangnya kenyamanan pemustaka dalam

memanfaatkan layanan perpustakaan, baik untuk membaca maupun melakukan peminjaman buku.

Fenomena tersebut semakin jelas jika dikaitkan dengan hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan dan kearsipan pada tahun 2024 dan 2025. Pada tahun 2024, nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik, yang mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang ditetapkan, meskipun belum mencapai tingkat yang sangat optimal. Selanjutnya, pada tahun 2025 terjadi peningkatan nilai SKM, yang menunjukkan adanya perbaikan dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun demikian, peningkatan tersebut relatif tidak terlalu signifikan dan masih berada dalam kategori mutu pelayanan yang sama, yaitu kategori B (baik). Untuk melihat secara lebih rinci berikut data hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2024 dan 2025, sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Data Detail Nilai Survey Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2024 & 2025

Tahun 2024				
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI	KATEGORI
U1	Persyaratan	3,405	85,12	B
U2	Prosedur	3,434	85,85	B
U3	Waktu pelayanan	3,384	84,61	B
U4	Biaya/tarif	3,401	85,02	B
U5	Produk layanan	3,43	85,74	B
U6	Kompetensi pelaksanaan	3,43	85,74	B
U7	Perilaku pelaksana	3,343	83,57	B
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,417	85,43	B
U9	Penanganan pengaduan	3,372	84,3	B
IKM Unit Pelayanan		3,402	84,96	B
Mutu Pelayanan		B		
Tahun 2025				
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI	KATEGORI
U1	Persyaratan	3,405	85,12	B
U2	Prosedur	3,442	86,05	B
U3	Waktu pelayanan	3,384	84,61	B
U4	Biaya/tarif	3,384	85,12	B
U5	Produk layanan	3,434	85,85	B
U6	Kompetensi pelaksanaan	3,43	85,74	B
U7	Perilaku pelaksana	3,36	83,99	B
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,417	85,43	B
U9	Penanganan pengaduan	3,372	84,30	B
IKM Unit Pelayanan		3,405	85,05	B
Mutu Pelayanan		B		

Sumber : Dispusip Kabupaten Garut
(Data Diolah Peneliti, 2026)

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut pada Semester II Tahun 2024-2025, diperoleh nilai SKM unit pelayanan kurang lebih sebesar 80,00 dengan kategori mutu pelayanan B (baik). Meskipun termasuk dalam kategori baik, nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih stagnan dan belum mencapai kategori sangat baik (A), sehingga masih terdapat ruang untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya di bagian kualitas sarana dan prasarana yang belum optimal.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan perpustakaan dengan kenyataan yang diterima di lapangan, khususnya dalam aspek kenyamanan dan kelayakan fasilitas. Apabila permasalahan ini tidak segera ditangani, maka berpotensi menurunkan minat kunjungan masyarakat, menghambat pemanfaatan layanan perpustakaan secara optimal, serta berdampak pada citra institusi sebagai penyedia layanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek sarana dan prasarana, menjadi suatu kebutuhan yang mendesak.

Dilihat dalam konteks optimalisasi kualitas pelayanan pada layanan perpustakaan, peningkatan mutu pelayanan menjadi aspek utama yang harus diperhatikan guna memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka secara optimal. Kualitas pelayanan yang baik tercermin dari ketepatan, kecepatan, kejelasan prosedur, serta sikap profesional petugas dalam memberikan layanan kepada pengguna (Hafizah dkk., 2025). Upaya peningkatan kualitas pelayanan ini perlu dilakukan secara berkelanjutan agar layanan ini mampu memberikan pengalaman yang nyaman, adil, dan memuaskan bagi seluruh pemustaka.

Hal tersebut sejalan dengan ketentuan hukum yang berlaku, yakni Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan sebagai landasan penyelenggaraan perpustakaan di Indonesia, serta Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 17 Tahun 2011 Pasal 3 mengenai penyelenggaraan perpustakaan di tingkat daerah. Ketentuan ini diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 sebagai aturan pelaksana dari Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007. Dengan adanya landasan yuridis tersebut, penyelenggaraan layanan perpustakaan,

khususnya pada kualitas pelayanan itu sendiri, diharapkan dapat dilaksanakan secara profesional, terstandar, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Pada penyelenggaraan pelayanan publik, fasilitas dan kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan suatu instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk di bidang perpustakaan. Perpustakaan tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi juga sebagai pusat informasi dan sarana pembelajaran yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan, maka semakin tinggi pula minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan perpustakaan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya upaya optimalisasi kualitas pelayanan perpustakaan sebagai bagian dari pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga menjadi relevan mengingat perpustakaan memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan literasi dan kualitas sumber daya manusia. Dengan adanya perbaikan pada aspek pelayanan, khususnya dimensi bukti fisik (*tangibles*), diharapkan dapat menciptakan lingkungan perpustakaan yang lebih nyaman, tertib, dan mampu meningkatkan minat baca masyarakat.

Guna merealisasikan optimalisasi kualitas pelayanan tersebut, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (1990) yang mencakup lima dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan), yaitu: (1) *tangibles* (bukti fisik), (2) *reliability* (keandalan), (3) *responsiveness* (daya tanggap), (4) *assurance* (jaminan), dan (5) *empathy* (empati). Teori ini akan menjadi kerangka analisis untuk mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan telah berjalan secara optimal, serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bangunan perpustakaan relatif kurang luas sehingga membatasi kapasitas layanan bagi pemustaka.
2. Ruang baca yang tersedia masih terbatas sehingga kurang mendukung kenyamanan pemustaka dalam melakukan aktivitas membaca.
3. Penataan buku masih belum tertata dengan baik sehingga menyulitkan pemustaka dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.
4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Garut masih stagnan berada pada kategori B (baik) belum mencapai kategori sangat baik (A).

C. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah yang dipaparkan, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana bukti fisik pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Garut?
2. Bagaimana kehandalan pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Garut?
3. Bagaimana daya tangkap pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Garut?
4. Bagaimana jaminan pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Garut?
5. Bagaimana empati pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Garut?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti memiliki tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu:

1. Mengetahui bukti fisik pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Garut.

2. Mengetahui kehandalan pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Garut.
3. Mengetahui daya tanggap di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Garut.
4. Mengetahui jaminan pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Garut.
5. Mengetahui empati pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Garut.

E. Kegunaan dan Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian yang peneliti lakukan ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaa, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan di bidang administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai kualitas pelayanan publik pada layanan perpustakaan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Valarie A. Zeithaml et al. (1990), yaitu reliability (keandalan), assurance (jaminan), tangibles (bukti fisik), empathy (empati), dan responsiveness (daya tanggap). Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat pemahaman teoritis mengenai bagaimana penerapan kelima dimensi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan pemustaka, serta optimalisasi kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Garut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan konsep pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana bagi peneliti untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai optimalisasi kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan

dan Kearsipan Kabupaten Garut. Selain itu, penelitian ini merupakan bagian dari proses akademik untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

2. Bagi Instansi (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan serta menjadi dasar rekomendasi perbaikan untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

3. Bagi Dunia Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik sebagai salah satu referensi ilmiah dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan acuan bagi mahasiswa atau peneliti lain yang tertarik mengkaji permasalahan sejenis dengan pendekatan kualitatif.

F. Kerangka Berpikir

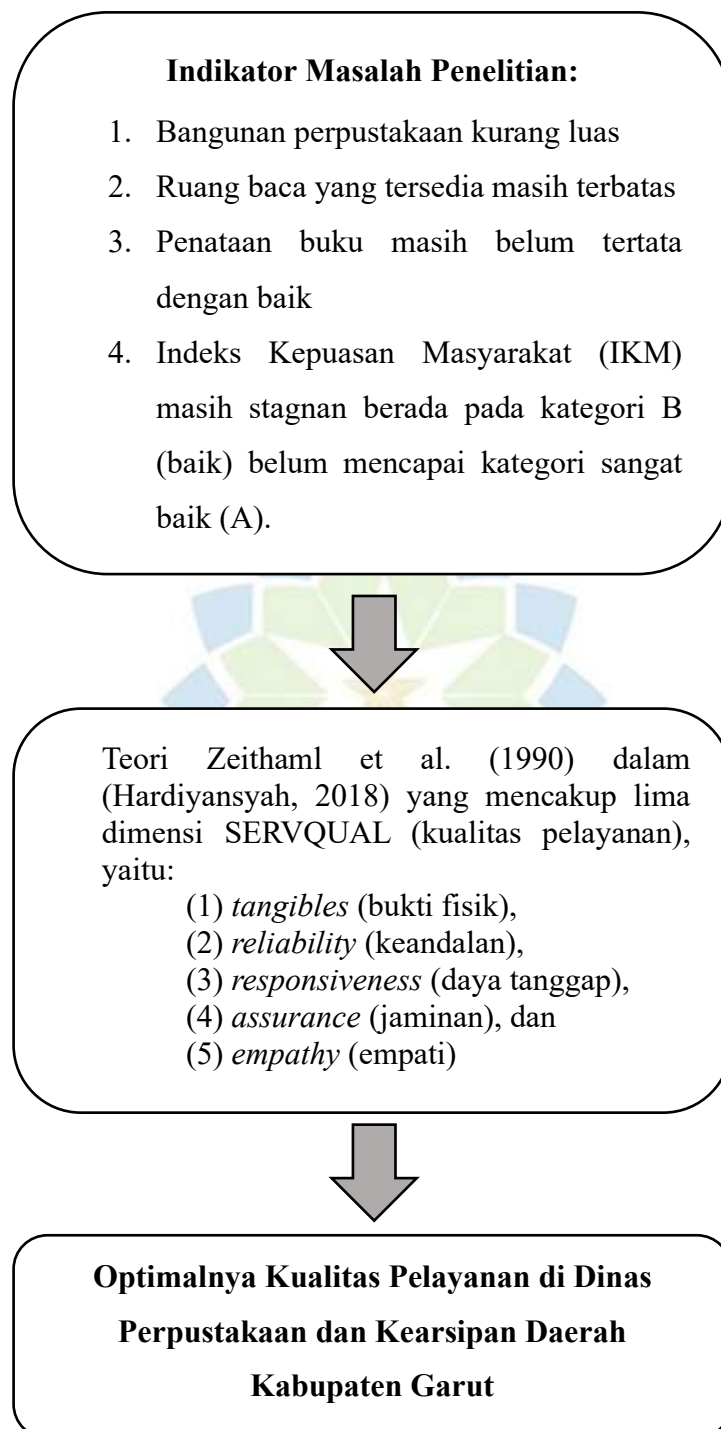
Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun untuk menggambarkan alur dari penelitian dilakukan antara permasalahan yang terjadi di lapangan, landasan teori yang digunakan, serta hasil yang diharapkan dari penelitian. Permasalahan yang muncul di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Garut meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, seperti bangunan yang kurang luas, penataan buku yang belum tertata dengan baik, serta keterbatasan ruang baca yang memengaruhi kenyamanan pemustaka. Selain itu, kualitas pelayanan yang masih berada pada kategori baik (B) dan cenderung stagnan menunjukkan bahwa upaya peningkatan pelayanan belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan perpustakaan

dengan kenyataan yang diterima di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan suatu analisis yang mendalam untuk memahami bagaimana kondisi tersebut memengaruhi kualitas pelayanan, sehingga dapat dirumuskan upaya optimalisasi yang tepat dan berkelanjutan.

Pada tahap proses, penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL (kualitas pelayanan). Menurut Zeithaml et. al. (1990) dalam (Hardiyansyah, 2018:56) SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik." Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan

Lebih lanjut, Zeithaml et. al. (1990) dalam (Hardiyansyah 2018:57) mengemukakan bahwa dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan), disederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu: (1) Tangibles. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi; (2) Keandalan. Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat; (3) Daya tanggap. Kesiediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat; (4) Jaminan. Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan; dan (5) Empati. Perusahaan memberikan perhatian dan perhatian individual kepada pelanggannya.

Dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) ini menjadi kerangka analisis untuk menghasilkan output yang diharapkan, yaitu optimalnya kualitas pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Garut. Adapun kerangka berpikir penelitian tersebut dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir
(Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2026)