

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah tidak lepas dari peranannya yakni dalam penyediaan pelayanan publik yang prima untuk seluruh penduduknya. Sebagaimana yang diketahui bahwa dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan mengenai pelayanan publik itu sendiri, dengan bunyi sebagai berikut:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Amanat yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut dijadikan sebagai tolak ukur para penyelenggara negara dalam memberikan suatu pelayanan yang optimal. Begitupun dengan pelayanan yang optimal, akan menjadi suatu rujukan bagi masyarakat itu sendiri dalam menerima pelayanan tersebut. Jadi kesinambungan seperti inilah nantinya akan menimbulkan dampak yang cukup besar berupa kepercayaan kepada masyarakat, dan tidak hanya itu masyarakat pun akan merasa puas karena pelayanan yang diberikannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada dasarnya kepuasan terhadap suatu pelayanan itu adalah tergantung dari bagaimana konsep pelayanan yang diberikan, seperti apa pelayanannya dan juga bagaimana ia dilayani.

Berbicara mengenai pelayanan, tentunya pelayanan itu tidak dapat berdiri sendiri. Dalam hal ini terdapat faktor lain yang mempengaruhi terhadap pemberian pelayanan yaitu terdapatnya aspek manajemen. Adapun arti manajemen dapat diartikan sebagai sistem untuk mengatur jalannya suatu organisasi, sedangkan pelayanan merupakan pelaksanaannya dari sistem yang ada di dalam organisasi tersebut. Pelayanan yang dikatakan prima atau baik, dimuali dari sistem atau manajemennya, dan sistem yang baik dikelola oleh sumber daya manusia yang berkompeten sehingga akan menciptakan kinerja yang berkualitas. Begitupun dengan kinerja yang berkualitas akan menciptakan *output* yang berkualitas pula. Dengan demikian, *output* yang berkualitas dalam sebuah pelayanan ditandai dengan kepuasan penerima layanan.

Salah satu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah terkait dengan peningkatan ilmu pengetahuan dan juga peningkatan dalam minat membaca yang tak lain itu adalah pelayanan perpustakaan, sebagaimana hal tersebut tercantum dalam peraturan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada Pasal 14 ayat (1) mengenai Layanan Perpustakaan, yang menjelaskan bahwa “Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Selanjutnya pada ayat (4) Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka”. (Sembiring, 2008, p. 7)

Perpustakaan diartikan sebagai salah satu sumber informasi tentunya memiliki peranan yang penting terutama di dalam bidang pengelolaan dan penyebaran informasi. Sebagaimana yang diketahui bahwa di era globalisasi pada

saat ini memang serba canggih, termasuk teknologi informasi dan komunikasi. Begitupun dengan perpustakaan yang tentunya tidak terlepas dari teknologi informasi dan komunikasi, maka perpustakaan dituntut agar dapat memanfaatkannya. Selain itu tenaga perpustakaan juga dituntut agar lebih kreatif, mempunyai keterampilan dan juga pengetahuan khusus dalam penyediaan informasi serta memiliki keahlian pula dalam penggunaan berbagai sumber baik itu media cetak maupun media elektronik. Pada intinya tenaga perpustakaan harus benar-benar paham mengenai manajemen layanan perpustakaan yang tak lain berfokus pada pemenuhan kebutuhan pengunjung demi terwujudnya kepuasan dari pengunjung itu sendiri.

Fenomena kebutuhan akan perpustakaan mulai terlihat dari pelajar, mahasiswa dan kelompok-kelompok tertentu yang membutuhkan referensi untuk menunjang aktivitas kegiatannya. Peranan perpustakaan ini tentunya sangat dirasakan oleh elemen masyarakat karena memiliki peran yang besar sebagai sumber belajar dalam proses pendidikan dan pelatihan baik dalam lingkungan sekolah, luar sekolah, dunia kerja maupun masyarakat pada umumnya.

Tugas perpustakaan tidak hanya sekedar memberikan informasi ataupun tempat penyimpanan dan peminjaman buku, akan tetapi perpustakaan mempunyai tugas pelayanan yang lebih luas. Disamping melayani pengunjung atau pemustaka, pelayanan perpustakaan juga menyediakan penyediaan bantuan dan fasilitas demi mempermudah pengunjung untuk memperoleh informasi yang diperlukannya dengan cepat dan mudah. Dalam pelaksanaannya layanan perpustakaan tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten, karena memang kualitas

dari penyelenggaraan perpustakaan itu sangat tergantung pada kapasitas tenaga pengelola yang dimilikinya.

Kondisi perpustakaan sekarang pada umumnya ditandai oleh kurang dimanfaatkannya koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, pelayanan yang tidak mencapai sasaran secara efektif, persepsi masyarakat yang kurang baik terhadap perpustakaan dan profesi pustakawan, kualitas dan jumlah pustakawan yang masih lemah dan terbatas, serta minat membaca masyarakat yang masih rendah.

Perpustakaan merupakan *public service* yang bergerak dibidang pelayanan dan jasa informasi. Dan sebagai *public service* tentunya perpustakaan dituntut pula untuk menyediakan informasi yang actual, tepat waktu, berkelanjutan, mudah diakses sesuai kebutuhan pelanggan atau pemustaka. Perpustakaan dinyatakan berhasil jika pelanggan perpustakaan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi dan jika perpustakaan itu sudah dimanfaatkan secara optimal oleh pelanggan. Kemudian perpustakaan dinyatakan baik jika perpustakaan mempunyai persyaratan antara lain: (1) koleksi relevan, actual dan akurat (2) Sumber Daya Manusia yang professional (3) sistem layanan yang cepat (4) didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

Balai Diklat Keagamaan Bandung merupakan salah satu lembaga unit pelaksana teknis dalam bidang diklat, lebih jelasnya yaitu menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi dan tenaga teknis keagamaan yang sesuai dengan wilayah kerja masing-masing. Demi menunjang kegiatan penyelenggaraan tersebut, maka Balai Diklat menyediakan salah satu sarana pelayanan informasi yakni perpustakaan.

Adapun masalah yang terdapat di lingkungan perpustakaan Balai Diklat Keagamaan Bandung yaitu salah satunya mengenai pegawai atau tenaga perpustakaan, dimana kurangnya jumlah pegawai dan memang itupun hanya terdapat satu orang pegawai saja. Pernyataan tersebut dapat diperkuat dari daftar jumlah pegawai yang terdapat di Balai Diklat Keagamaan Bandung sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Daftar Jumlah Pegawai di Balai Diklat Keagamaan Bandung**

No	Pegawai	Jumlah
1	Diklat Teknis	6 Orang
2	Diklat Administrasi	4 Orang
3	Widyaiswara	42 Orang
4	TU	23 Orang
5	Perpustakaan	1 Orang

Sumber: Balai Diklat Keagamaan Bandung

Kurangnya sumber daya pegawai di bidang perpustakaan sangat menghambat dalam hal pelayanan, dan hal ini telah terbukti apabila pegawai tersebut ditugaskan untuk melakukan dinas ke luar kota, maka tidak ada pegawai yang menjaga dan bertugas di perpustakaan bahkan perpustakaan ditutup. Oleh karena itu, dalam hal ini para peserta diklat ataupun pegawai lain yang membutuhkan sumber informasi dari perpustakaan merasa terhambat dalam hal pelayanan.

Berbicara mengenai pustakawan atau tenaga perpustakaan ditegaskan pula dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan mengenai Ketentuan Umum pada Pasal 1 ayat (8) yang menyatakan bahwa “Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan

dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan” (Sembiring, 2008, p. 2). Apabila mengacu pada Undang-Undang tersebut, maka sudah seharusnya posisi sebagai pegawai atau tenaga perpustakaan itu diutamakan yang mempunyai latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan atau paling tidak mempunyai sertifikat pelatihan tenaga perpustakaan. Akan tetapi pada kenyataannya di perpustakaan Balai Diklat Keagamaan Bandung tidak menempatkan tenaga perpustakaan dengan tidak berdasar pada ketentuan umum Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007. Hal ini dilihat dari pendidikan terakhir tenaga perpustakaan itu sendiri yakni lulusan S1 Fakultas Tarbiyah. Selain itu pegawai perpustakaan juga mengakui bahwa tidak mempunyai latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan dan tidak mempunyai sertifikat mengenai pelatihan tenaga perpustakaan. Padahal tenaga perpustakaan atau pustakawan itu merupakan orang yang langsung melakukan kegiatan pemberian pelayanan.

Selanjutnya masih ditemukan buku-buku yang penempatannya tidak sesuai dengan pengklasifikasian, sehingga hal tersebut menyulitkan pengunjung untuk mencari buku yang dibutuhkan. Dengan demikian hal tersebut sangat menghambat pelayanan yang mudah dan cepat, karena memang diperlukan waktu yang lumayan lama untuk menemukan buku yang dibutuhkannya.

**Tabel 1.2**

**Jumlah Buku**

<b>No</b>	<b>Klasifikasi Buku</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Keagamaan	2.576

2	Pendidikan	1.274
3	Ilmu Sosial dan Politik	1.832
4	Ilmu Umum dan Komputer	761
5	Modul-Modul Diklat, Jurnal-Jurnal, Laporan, Referensi Kamus	6.249
<b>Jumlah keseluruhan</b>		<b>12.692</b>

Sumber: Perpustakaan Balai Diklat Keagamaan Bandung

Mengenai tabel jumlah buku tersebut, jadi jumlah keseluruhan koleksi buku yang sudah diklasifikasi terdapat 12.692 buku. Selain itu juga masih terdapat buku-buku dan modul baru yang belum diklasifikasikan. Apabila melihat tabel tersebut mengenai jumlah buku yang cukup banyak, maka tenaga perpustakaan harus lebih cermat dan rutin melakukan pengecekan dalam hal penataan buku agar tidak terjadi kesalahan dalam penempatannya.

Koleksi buku yang terdapat di perpustakaan Balai Diklat Keagamaan Bandung ternyata tidak semua orang bisa meminjam buku tersebut bahkan peserta diklat sekalipun tidak bisa, kecuali para pegawai, pimpinan dan staf yang ada dilingkungan Balai Diklat Keagamaan Bandung itu sendiri yang bisa meminjamnya. Petugas perpustakaan pun telah mengusulkan agar siapa saja yang berkunjung perpustakaan Balai Diklat Keagamaan Bandung bisa meminjam buku, tetapi hasilnya belum ada.

Dengan demikian, dalam hal pelayanan terutama pelayanan perpustakaan di Balai Diklat Keagamaan Bandung perlu ditingkatkan. Dalam pelaksanaannya, para pelaku kebijakan harus melihat prinsip pelayanan yang semestinya dilaksanakan, karena kepuasan pelayanan dapat dilihat dari berkualitas atau tidaknya pelayanan itu diberikan. Oleh karena itu, dikatakan pelayanan itu baik apabila pelayanan yang

diberikan oleh pegawai atau tenaga perpustakaan terhadap pengunjung perpustakaan dapat memberikan tingkat kepuasan bagi pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan uraian fenomena di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN BIDANG PERPUSTAKAAN DI BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) KEAGAMAAN BANDUNG”**.

### **B. Fokus dan Lokus Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka fokus masalah dalam penelitian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Bidang Perpustakaan. Sedangkan mengenai lokus penelitiannya dilakukan di Balai Diklat Keagamaan Bandung.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan masalah tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini, bagaimana kualitas pelayanan bidang perpustakaan di Balai Diklat Keagamaan Bandung?

### **D. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka maksud dan tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui kualitas pelayanan bidang perpustakaan di Balai Diklat Keagamaan Bandung.

### **E. Kegunaan Penelitian**



Adapun kegunaan dari penelitian ini yakni diharapkan agar dapat memberikan manfaat:

a. Kegunaan Teoretis

Untuk menambah wawasan bagi peneliti sendiri yakni mengenai kualitas pelayanan publik.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

a) Berguna sebagai alat pengembangan dalam hal menulis karya ilmiah, dapat menganalisis permasalahan yang terjadi serta ada kaitannya dengan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan terutama mengenai kualitas pelayanan publik.

b) Penelitian ini juga berguna sebagai suatu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

2. Bagi Lembaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Berguna sebagai salah satu media untuk mengembangkan ilmu administrasi publik dalam bidang kualitas pelayanan publik.

3. Bagi Balai Diklat Keagamaan Bandung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbang saran baik dari segi pemikiran ataupun dapat juga dijadikan sebagai bahan rujukan dalam pemecahan suatu masalah yang terjadi di lingkungan Balai Diklat Keagamaan Bandung terutama dalam hal kualitas pelayanan bidang perpustakaan di Balai Diklat Keagamaan Bandung

## F. Kerangka Pemikiran

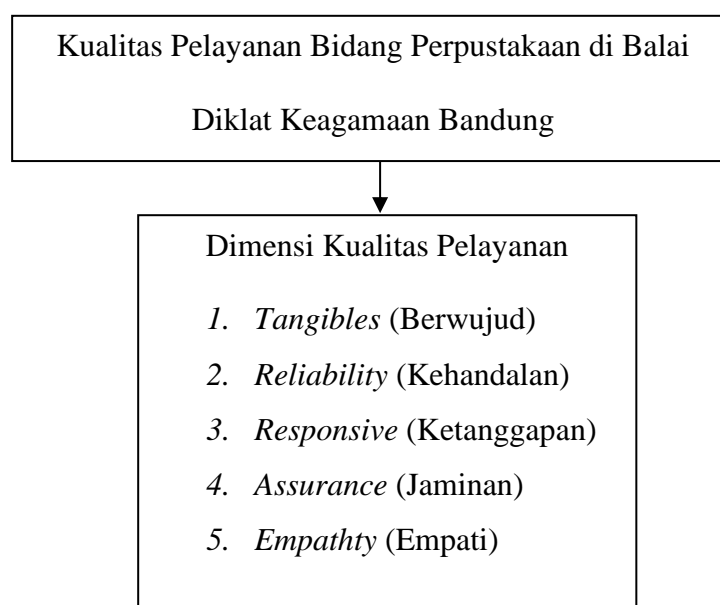
Berbicara mengenai administrasi seperti yang dikatakan oleh Siagian bahwa administrasi itu merupakan “Keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya” (Syafiie, 2006, p. 14). Selanjutnya mengenai kebijakan publik menurut Dye dalam (Pasolong, 2014, p. 39) mengatakan bahwa kebijakan publik adalah “Apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan”. Sedangkan mengenai pelayanan publik, Kurniawan dalam (Pasolong, 2014, p. 39) mendefinisikan bahwa pelayanan publik itu merupakan “Pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Berkaitan dengan teori tersebut untuk lebih jelasnya Ibrahim dalam (Hardiyansyah, 2011, p. 40) juga mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan “Suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan manusia yang di dalamnya terdapat proses pemberian baik itu berupa barang, produk, jasa serta lingkungan dimana untuk mengukur berkualitas atau tidaknya proses pelayanan itu dilihat pada saat berlangsungnya pemberian pelayanan tersebut.”

Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry karena peneliti menganggap teori tersebut sesuai dengan permasalahan yang peneliti temukan pada saat di lapangan. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam

(Pasolong, 2014, p. 135) menyatakan bahwa terdapat dimensi yang di dalamnya memuat beberapa indikator yang dapat dijadikan acuan untuk mengetahui kualitas dari suatu pelayanan yang tentunya dapat dirasakan secara langsung dan nyata oleh konsumen, di antaranya yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Berwujud): maksudnya bahwa kualitas pelayanannya dapat berbentuk fisik mengenai sarana perkantoran, seperti ruangan, komputer dan ruang tunggu tempat informasi.
2. *Reliability* (Kehandalan): maksudnya bahwa pegawai itu memiliki kehandalan serta kemampuan dalam hal memberikan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsive* (Ketanggapan): maksudnya bahwa pegawai merasa bertanggung jawab dan memiliki kesediaan dan kesanggupan untuk membantu konsumen dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta sanggup pula terhadap hal-hal yang diinginkan oleh konsumen tersebut.
4. *Assurance* (Jaminan): maksudnya pegawai memberikan jaminan tidak hanya berupa kemampuan saja, akan tetapi keramahan serta sikap sopan santun dari pegawai pun sangat diperlukan untuk meyakinkan kepercayaan terhadap konsumen.
5. *Empathy* (Empati): maksudnya yaitu bahwa di dalam diri pegawai harus tertanam sikap tegas akan tetapi tetap fokus untuk menaruh perhatian penuh dari pegawai terhadap konsumen yang dilayaninya.

Berdasarkan analisis kerangka pemikiran tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jika kualitas pelayanan didukung oleh *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance* dan *empathy* maka kualitas pelayanan publik akan berhasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk lebih jelasnya maka dalam hal ini peneliti menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 1.1**

**Kerangka Pemikiran**

**G. Proposisi**

Kualitas Pelayanan Bidang Perpustakaan Di Balai Diklat Keagamaan Bandung akan berkualitas apabila didukung oleh *Tangibles, Reliability, Responsive, Assurance* dan *Empathy*.



