

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini telah memengaruhi berbagai aspek kehidupan. Sehingga hampir semua sistem kini sudah beralih dari manual menjadi serba digital. Teknologi informasi tentunya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi yang akan berdampak pada kinerja organisasi dalam pelayanan publik menjadi meningkat.

Perpustakaan merupakan sebuah layanan yang menyediakan informasi sehingga berperan penting guna meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat yang membutuhkan. Sebagai tempat untuk memberikan informasi dan pengetahuan, perpustakaan memiliki berbagai jenis koleksi, seperti koleksi cetak dan koleksi non cetak yang dikemas secara sistematis untuk menunjang kebutuhan pengguna perpustakaan.

Menurut UU RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, ditetapkan bahwa “perpustakaan adalah lembaga yang mengelola koleksi, karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara professional. Sistem standarnya meliputi pendidikan, penelitian, pelestarian, dan Informasi serta rekreasi bagi pemustaka”.

Dalam meningkatkan pelayanan publik, yang mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang Pelayanan Publik, undang-undang tersebut menetapkan bahwa “Pelayanan Publik ialah suatu kegiatan atau rangkaian dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

DISPUSIPDA memiliki sebuah fasilitas layanan yang memudahkan pemustaka untuk melakukan layanan penelusuran mandiri ialah menggunakan sebuah sistem yang dinamakan *Online Public Access Catalogue*. OPAC ialah sebuah Katalog yang disimpan dalam basis Data (Database) yang bisa diakses melalui internet. Tentunya berguna untuk memudahkan pengguna dalam mencari koleksi buku, dengan mengetikkan judul, pengarang maupun subjek secara langsung pada kolom pencarian yang telah disediakan dalam aplikasi yang telah terhubung kepada database tersebut.

Berdasarkan data pengunjung DISPUSIPDA pada tahun 2019, Sistem OPAC yang terletak di Ruang Baca Anak dan Keluarga; Ruang Baca Remaja 1 dan 2; Ruang Baca Dewasa 1 dan 2; serta Ruang Baca Referensi memiliki jumlah pengunjung yang setiap bulannya mengalami kenaikan bahkan penurunan. Namun peneliti akan menggunakan tabel kunjungan perpustakaan yang dimana pengunjung pada tahun 2019 disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel 1. 1

Jumlah Pengunjung DISPUSIPDA JABAR Tahun 2019

NO	AREA	JUMLAH PENGUNJUNG
1	GASIBU	42.615 orang
2	PABUKON PRAK MACA	4.439 orang
3	ANAK DAN KELUARGA	120.827 orang
4	REMAJA	112.583 orang
5	DEWASA	141.693 orang
6	REFERENSI	34.997 orang
7	MAJALAH / KORAN	37.207 orang
8	RUANG PUBLIK	82.751 orang
9	LTP / KELILING	68.833 orang
10	KOLECER	42.615 orang

Sumber: Unit Kerja IT DISPUSIPDA JABAR 2021

Selanjutnya DISPUSIPDA memiliki fasilitas Peralatan yang terdiri dari *Selfcheck* (Layanan Peminjaman Mandiri); OPAC (Layanan Penelusuran Mandiri); Buku Tamu (Layanan Buku Tamu Mandiri); dan *Bookdrop* (Layanan Pengembalian Mandiri). Terkait sistem OPAC yang didalamnya memuat banyak sekali data koleksi perpustakaan dengan jumlah koleksi Perpustakaan terdapat pada tabel berikut.

Tabel 1. 2

Koleksi Perpustakaan DISPUSIPDA JABAR

NO	JENIS BAHAN PERPUSTAKAAN	JUMLAH	
		JUDUL	EKSEMPLAR
1	Buku	60716	244105
2	e-book	5000	5000
3	Koran	18	-
4	Majalah	74	-
5	SIF	2001	2547
6	Wakaf OPD	7345	7345

7	Literatur Sekunder		
	a. bibliografi daerah;	1	50
	b. katalog induk daerah;	1	50
	c. direktori penerbit;	1	50
	d. kliping;	1	50
e. abstraksing; indeksing.	1	50	

NO	SERAH REKAM KARYA CETAK DAN KARYA REKAM	JUMLAH	
		JUDUL	EKSEMPLAR
1	hasil implementasi		
	karya cetak		
	- buku	19346	20324
	- majalah	419	1846
	- Koran	5	4938
	- tesis	1386	1386
	- braile majalah	169	550
	- desertasi	196	196
	karya rekam		
	- kaset	108	169
- cd	126	196	
2	koleksi pojok jawa barat		
	a. buku	3862	12041
	b. miniatur alat kesenian jabar		1 set
	c. foto bandung tempo dulu		2 lembar
d. koleksi digital	400		
3	koleksi buku langka		
	a. buku	994	2113
	b. majalah	14	14
c. surat kabar	4	4	

Sumber: *dispusipda.jabarprov.go.id*

Dengan adanya sistem *Online Public Access Catalogue* tentunya sangat memudahkan dalam pencarian koleksi perpustakaan mengingat bahwa banyaknya jumlah koleksi perpustakaan yang telah diuraikan pada tabel diatas tentu tidaklah mudah apabila mencari koleksi satu persatu secara manual pada

rak buku yang telah disediakan. Adanya sistem ini tentu menjadi nilai plus bagi pengunjung perpustakaan yang dimana akan meningkat pula minat pengunjung yang akan berpengaruh pada kepuasan pengunjung khususnya pengguna layanan penelusuran mandiri (OPAC).

Namun, dalam penggunaan layanan tersebut tentunya terdapat permasalahan bagi pengguna layanan OPAC diantaranya seperti jumlah terminal yang tersedia untuk penelusuran OPAC masih terbatas sehingga mengakibatkan antrean pengguna layanan disetiap ruangnya hal ini tentu membuat pengunjung menjadi kurang nyaman karena harus menunggu, sebagian pengguna layanan masih kurang tertarik atau bahkan tidak bisa menggunakan OPAC dan lebih memilih mencari secara manual atau secara langsung di rak buku, tidak sedikit bahwa terdapat gangguan informasi yang diberikan OPAC terkait ketidakcocokan atau ketidaklengkapan pada saat melakukan pencarian langsung ke rak buku tentunya hal ini sangat menyulitkan bagi pengunjung karena harus mencari kembali buku yang tidak terletak pada tempatnya, serta terdapat gangguan teknis (*error*) seperti komputer mati dan lain sebagainya sehingga mengharuskan pengguna layanan melakukan penelusuran atau pencarian secara langsung yang tentunya waktu yang dikeluarkan lebih banyak dibanding saat menggunakan sistem OPAC.

Hal ini diperkuat juga oleh hasil kinerja pelayanan DISPUSIPDA JABAR tahun 2018-2020 yang dimana diketahui pada tingkat ketersediaan fasilitas membaca realisasinya berada pada kategori Cukup dengan poin sebesar 52,23. Hal ini tentu berkaitan dengan fasilitas layanan penelusuran mandiri

(OPAC) yang dimana masih terdapat kendala yang tentunya akan berdampak pada hasil kinerja pelayanan serta pada kepuasan pengguna layanan tersebut. Adapun hasil kinerja pelayanan tersebut dituangkan dalam gambar di bawah ini.

NO	INDIKATOR KINERJA UTAMA	SATUAN	2018		2019		2020	
			T	R	T	R	T	R
1.	Indeks membaca masyarakat	point	68,50	68,50	69	68,50	69,50	61,49 (cukup)
2.	Tingkat ketersediaan fasilitas membaca	point	62,92	N/A	62,92	N/A	63,23	52,33 (cukup)
3.	Tingkat ketersediaan fasilitas membaca	point	62,92	N/A	62,92	N/A	63,23	52,33 (cukup)
4.	Tingkat kebiasaan membaca	point	68,02	N/A	68,02	N/A	68,36	63,54 (cukup)
5.	Tingkat pemanfaatan bahan bacaan	point	74,58	N/A	74,58	N/A	74,95	68,61 (cukup)
6.	Persentase PD yang memenuhi standar baku kearsipan	persen	40% (15 PD)	11% (4 PD)	52% (19 PD)	11% (4 PD)	59% (22 PD)	28,95 (7 PD)
7.	Persentase perangkat daerah yang mengelola arsip secara tertib	persen	40% (15 PD)	13% (5 PD)	52% (19 PD)	11% (4 PD)	59% (22 PD)	11% (4 PD)
8.	Persentase penyelamatan arsip	persen	15% (45 tkh)	N/A	16% (48 tkh)	6% (20 tkh)	17% (51 tkh)	3% (10 tkh)
9.	Persentase Pelestarian arsip	persen	14% (2100 lbr)	24% (3600 lbr)	17% (2550 lbr)	10% (1500 lbr)	17% (2550 lbr)	66% (10.000 lbr)

Gambar 1. 1

Kinerja Pelayanan DISPUSIPDA Jawa Barat

Sumber: dispusipda.jabarprov.go.id

Berdasarkan uraian permasalahan terkait fenomena yang sudah dijelaskan diatas, saya selaku peneliti sangat tertarik untuk mengadakan penelitian yang berhubungan dengan pelayanan publik di Perpustakaan dengan judul “Pengaruh Pelayanan Publik Melalui Sistem *Online Public Access Catalogue (OPAC)* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat”.

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berdasar kepada permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya, diantaranya yaitu:

1. Jumlah terminal yang tersedia untuk penelusuran OPAC masih terbatas, sehingga mengakibatkan antrean pengguna layanan disetiap ruangnya.
2. Pengguna layanan masih kurang tertarik atau bahkan tidak bisa menggunakan OPAC.
3. Terdapat gangguan informasi yang diberikan OPAC terkait ketidakcocokan atau ketidaklengkapan pada saat melakukan pencarian langsung ke rak buku.
4. Terdapat gangguan teknis (*error*) pada OPAC sehingga mengharuskan pengguna layanan melakukan penelusuran atau pencarian secara langsung.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian guna memperjelas masalah yang hendak diteliti diantaranya sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh *Performance* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA?
2. Seberapa besar pengaruh *Information* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA?
3. Seberapa besar pengaruh *Economy* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA?

4. Seberapa besar pengaruh *Control* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA?
5. Seberapa besar pengaruh *Efficiency* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA?
6. Seberapa besar pengaruh *Service* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA?
7. Seberapa besar pengaruh Analisis PIECES terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA?

1.4. Tujuan Penelitian

Terkait dengan uraian rumusan masalah diatas, tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Performance* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Information* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Economy* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Control* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Efficiency* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Service* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA.

7. Untuk mengetahui pengaruh Analisis PIECES terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA.

1.5. Manfaat Hasil Penelitian

1.5.1. Secara Teoritis

Diharapkan dari hasil penelitian ini bisa memberi kontribusi yang positif untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang administrasi publik serta dapat menjadi acuan penelitian serupa yang akan diteliti pada penelitian selanjutnya.

1.5.2. Secara Praktis

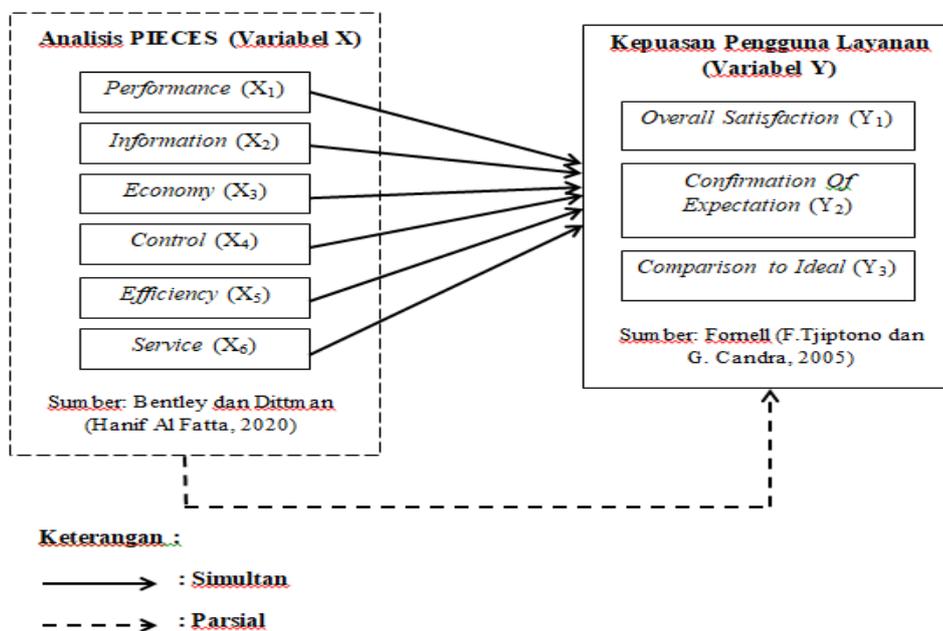
Penelitian ini diharapkan bisa memberi sumbangan ide atau pemikiran yang mempunyai manfaat untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (DISPUSIPDA) Jawa Barat dalam meningkatkan mutu kinerja OPAC sekaligus meningkatkan kepuasan pengguna layanan perpustakaan.

1.6. Kerangka Pemikiran

Sugiyono mengemukakan kerangka pemikiran secara teoritis akan menghubungkan variabel-variabel yang nantinya akan diteliti, diantaranya variabel dependen dan juga variabel independen (Sugiyono, 2013:60) . Seperti yang sudah kita ketahui bahwa perpustakaan umum khususnya pada DISPUSIPDA menjadikan perpustakaan sebagai sarana belajar guna mengembangkan potensi masyarakat, meningkatkan kecerdasan dan juga untuk keberdayaan bangsa. Apabila perpustakaan dikelola dengan baik maka akan

menghasilkan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna layanan perpustakaan. Melayani pengguna layanan perpustakaan merupakan tugas yang paling utama dari perpustakaan, maka dari itu sarana penunjang seperti katalog online (OPAC) sangat diperlukan perpustakaan guna mempermudah pengguna layanan dalam menemukan informasi bahan pustaka terkait dengan yang dibutuhkannya.

Untuk mengukur pengaruh pelayanan publik melalui sistem OPAC dilakukan dengan menggunakan dimensi pengukuran menggunakan analisis PIECES yang dikemukakan oleh Bentley dan Dittman (Hanif Al Fatta, 2020) serta menggunakan teori kepuasan pengguna layanan yang dikemukakan oleh Fornell (F. Tjiptono dan G. Candra, 2005:365). Maka kerangka pemikirannya ialah sebagai berikut.



Gambar 1. 2
Kerangka Pemikiran