

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan selaku penyedia informasi dan lembaga pendidikan dapat berfungsi dengan baik apabila didukung oleh pengelolaan yang tepat sehingga seluruh kegiatan kelembagaan tersalurkan dalam usaha mencapai tujuan yang sudah ditentukan. “Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.”¹

Salah satu tujuan bangsa Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan rakyatnya, sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat. Negara Indonesia hendak melahirkan masyarakat yang berpengetahuan dan berpendidikan.² Untuk meraih hal ini, masyarakat pembelajar harus muncul. Jika membaca sudah menjadi suatu kebiasaan dan sudah mengakar kuat di masyarakat, Oleh karena itu, jelas bahwa perpustakaan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari serta merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi.

¹) Kasmawati, None, None Muliati, Sucy Nabila Ali Khan, Muh. Halid, and Rahmat Sofyan. “Pentingnya Pengadaan Kartu Anggota Perpustakaan Di MTS Guppi Samata.” *Jurnal Manajemen Pendidikan*. 3, no. 2 (2024).

²) Grace Eirin, “Cita-Cita dan Tujuan Negara Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945”, *Parapuan*, (2021), 1.

Dalam perkembangan sejarah pendidikan formal Indonesia, manajemen memainkan peran yang sangat penting seperti halnya perpustakaan. Karena keduanya sangat penting untuk meningkatkan efisiensi belajar. Secara umum, kegiatan manajemen perpustakaan dapat didasarkan pada fungsi-fungsi manajemen pada umumnya untuk mencapai arah yang sudah ditetapkan. Istilah manajemen berasal dari bahasa Prancis yaitu *manage* yang berarti tindakan membimbing atau memimpin. Oleh karena itu, manajemen sering diartikan oleh sebagian orang sebagai upaya untuk memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³ Manajemen adalah aktivitas yang melibatkan koordinasi dan pengawasan pelaksanaan tugas-tugas dalam suatu organisasi, sehingga pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan tujuan yang telah disepakati.

Menurut Wiji Suwarno, pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).⁴ Istilah yang digunakan untuk menggambarkan orang yang menggunakan perpustakaan, kumpulan individu yang berasal dari kelompok sosial, seperti mahasiswa, pelajar, dosen, guru, dan masyarakat umum. Sebagai pengguna perpustakaan, pemustaka dapat menggunakan semua fasilitas perpustakaan yang disediakan gratis, asalkan terpenuhinya persyaratan yang berlaku untuk menjadi anggota perpustakaan. Fasilitas tersebut harus dirancang

³⁾ Zazin, Nur. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan Islam*. Malang : EDULITERA

⁴⁾ Loho, Aprilke M., Ardjunius Tabaga, and Syane Harinda. "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Negeri Manado." *e-journal "Acta Diurna"* Volume V. No.1. (2016).

untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi dan disesuaikan dengan jenis perpustakaan.

Menurut Hermawan dan Zulfikar Perpustakaan yang dibangun khusus menawarkan kesempatan kepada anggota masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kesejahteraan mereka, serta tujuan berkelanjutan lainnya. Hal ini dilakukan untuk memberikan informasi yang tidak benar, tidak akurat, atau hilang dari rutinitas sehari-hari kepada individu. Dengan menyediakan sumber daya dan informasi perpustakaan, mereka berkontribusi terhadap pengembangan dan pemberdayaan masyarakat, berfungsi sebagai pusat kebudayaan yang mendorong keterlibatan budaya di wilayah sekitarnya. Selain itu, mereka dapat memfasilitasi belajar pekerja sepanjang hidup.⁵

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen memiliki peran penting dalam meningkatkan tingkat pelayanan dan meningkatkan literasi bagi masyarakat. Dalam mendukung “Visi Layanan Terselenggaranya Layanan Prima Perpustakaan dan Kearsipan untuk Mewujudkan Masyarakat yang Sejahtera, Mandiri dan Berakhlak.” Perpustakaan umum sebagai salah satu lembaga informasi dan pendidikan utama di Kabupaten Kebumen.

Pelayanan menurut Payne merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuannya. Dalam hal ini, perpustakaan memberikan layanan melalui perantara pustakawan dan karyawan perpustakaan kepada pengunjung. Tujuan organisasi perpustakaan dalam memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pembaca.

²⁾ Galang Eka Sakti, Roro Isyawati, “Peran Perpustakaan Sebagai Pusat Kegiatan Komunitas Di Perpustakaan Ganesa, Gentan, Sukoharjo”, *Ilmu Perpustakaan* (2019), 105.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti, ditemukan beberapa temuan penting terkait faktor-faktor yang berpengaruh terhadap manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Temuan-temuan tersebut mencakup beberapa hal, salah satunya adalah adanya keterbatasan sumber daya, yang mempengaruhi kualitas serta efektivitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Selain itu, faktor-faktor lain yang turut berperan dalam memengaruhi manajemen layanan ini juga perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan performa dan kepuasan terhadap pemustaka.

Hasil yang diharapkan manajemen perpustakaan dalam pelayanan pemustaka yang efektif dapat menghasilkan beberapa temuan dan rekomendasi sebagai berikut. Pertama dengan meningkatkan kualitas pelayanan, diharapkan bahwa kualitas layanan perpustakaan akan ditingkatkan dan pengguna akan memiliki pengalaman yang lebih baik. Kedua, manajemen layanan perpustakaan daerah yang efektif dapat meningkatkan keterjangkauan masyarakat dengan meningkatkan akses ke koleksi buku, dan fasilitas, dan meningkatkan partisipasi masyarakat, manajemen yang efektif dari layanan perpustakaan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dengan meningkatkan jumlah pemustaka, jumlah anggota, dan partisipasi dalam kegiatan perpustakaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul "Manajemen Pelayanan Pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen," penelitian tentang bagaimana penerapan manajemen perpustakaan dengan diharapkannya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Kabupaten Kebumen dapat mengembangkan layanan yang lebih berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

B. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah adalah langkah penting dalam penelitian untuk menjaga fokus dan relevansi penelitian. pembatasan masalah yang akan diterapkan penelitian ini akan difokuskan pada manajemen pelayanan pemustaka, faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen?

D. Penegasan Istilah

1. Manajemen

Manajemen merupakan aktivitas yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan peradaban pekerjaan

sehingga pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan tujuan yang telah disepakati.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh organisasi perorangan kepada konsumen yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Tindakan yang dilakukan dengan menjalin hubungan dengan individu yang akan menggunakan jasa, baik secara langsung maupun tidak langsung.

3. Pemustaka

Pemustaka adalah individu yang menggunakan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, termasuk koleksi buku dan bahan pustaka, serta fasilitas lainnya. Istilah yang digunakan untuk menggambarkan orang yang menggunakan perpustakaan kumpulan individu yang berasal dari kelompok sosial, seperti pelajar, mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat umum.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan yang mendasari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.
2. Untuk memahami faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

F. Kegunaan Penelitian

Apabila tujuan peneliti dapat tercapai, maka hasil penelitian akan memiliki manfaat baik teoritis dan praktis:

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan agar dapat menambah pengetahuan keilmuan dalam manajemen layanan pemustaka, pemahaman mendalam serta manfaat bagi para ahli di bidang yang diteliti.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Dinas, hasil penelitian ini sebagai sumber pengetahuan tentang pentingnya manajemen pelayanan pemustaka dalam meningkatkan minat baca serta kepuasan pemustaka.
- b. Bagi Peneliti, peneliti dapat memperdalam pengetahuan di bidangnya dan mengembangkan keterampilan analisis, pemecahan masalah, dan komunikasi.
- c. Bagi IAINU, peningkatan reputasi akademik seperti publikasi dan penelitian yang sukses meningkatkan reputasi institusi di mata dunia akademik dan industri.
- d. Bagi Peneliti lain, pembukaan wawasan baru: penelitian yang inovatif dapat membuka wawasan baru dan menginspirasi peneliti lain untuk mengeksplorasi area penelitian baru.