

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pendidikan yang disediakan oleh pemerintah, untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pendidikan, karena perpustakaan menyediakan berbagai sumber informasi, sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 tentang perpustakaan 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.

Bukan hanya itu, perpustakaan juga memiliki peran penting untuk meningkatkan minat baca masyarakat, dengan mengaungkan ajakan kepada masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah Jawa Barat Nomor 17 Pasal 3 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan perpustakaan. Hal ini berdasar pada informasi yang diperoleh dari proposal Sistem Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat tahun 2017, bahwa hasil survei *United Nations Educational, Scientific and Culture Organization* (UNESCO) minat baca masyarakat Indonesia baru 0,001 %. Artinya, dalam seribu masyarakat, hanya ada satu masyarakat yang memiliki minat baca, bahkan menurut laporan *Central Connecticut State University* di *New Britain* yang bekerja sama dengan sejumlah

peneliti sosial, menempatkan Indonesia di peringkat 60 dari 61 negara terkait minat baca. Sehingga keberadaan perpustakaan ditengah-tengah masyarakat, untuk meningkatkan minat baca masyarakat dan mencerdaskan masyarakat, dirasa sangat penting.

Saat ini hampir disetiap Negara, Daerah, Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), dan seluruh perguruan tinggi di Indonesia, pada umumnya telah dibentuk perpustakaan-perpustakaan sebagai unit pelayanan informasi. Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu daerah, yang juga memiliki perpustakaan umum daerah bernama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Jawa Barat, yang dibangun sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Oleh karena itu, layanan perpustakaan yang prima menjadi salah satu pilihan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, dan masyarakat diberikan akses seluas-luasnya terhadap informasi yang dimiliki perpustakaan umum Jawa Barat. Sebagaimana salah satu misi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat adalah memberikan layanan prima kepada masyarakat dan menjadikan Dinas Perpustakaan, dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat menjadi perpustakaan rujukan bertaraf internasional, baik bagi perpustakaan-perpustakaan di lingkungan Provinsi Jawa Barat maupun perpustakaan lainnya.

Sebagai perpustakaan rujukan bertaraf Internasional, perpustakaan Dispusipda Jawa Barat dituntut untuk menyediakan sarana dan prasarana yang

sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan menggunakan teknologi yang canggih, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 81 Tahun 2013 Pasal 14 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 17 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan. Tuntutan tersebut dikarenakan pelayanan secara manual yang diterapkan di Dispusipda Jawa Barat mengalami berbagai kendala yang dapat menghambat pelayanan perpustakaan, permasalahan tersebut diantaranya :

1. Pemustaka harus antri cukup panjang untuk menunggu dilayani petugas saat peminjaman koleksi;
2. Jumlah petugas layanan yang terbatas menjadikan kesibukan yang tiada henti dalam melayani pemustaka di meja peminjaman;
3. Antrian yang panjang di meja layanan peminjaman membuat suasana yang tidak menyenangkan bagi pemustaka dan petugas;
4. Pemustaka harus antri di meja pengembalian koleksi;
5. Antrian di meja pengembalian koleksi membuat suasana tidak nyaman bagi petugas maupun pemustaka;
6. Pemustaka tidak dapat mengembalikan koleksi pada saat layanan perpustakaan tutup;
7. Pemustaka direpotkan dengan kewajiban menulis buku tamu secara manual di buku besar tamu yang disediakan;
8. Untuk menjadi anggota perpustakaan, pemustaka harus antri dilayani dan petugas pendaftaran anggota perpustakaan harus

menginput data identitas calon anggota ke dalam sistem informasi satu persatu dengan jumlah kolom informasi yang cukup banyak;

9. Keterbatasan jumlah petugas dalam melayani pendaftaran anggota menjadikan petugas begitu sibuk untuk melayanai calon anggota perpustakaan;
10. Untuk sekedar perpanjangan koleksi pemustaka diharuskan untuk datang ke Perpustakaan Umum Jawa Barat, jelas hal ini tidak memudahkan bagi pemustaka;
11. Masyarakat membutuhkan informasi yang bersifat tematik.

Selain itu, permasalahan lain juga ditunjukkan dengan adanya tabel durasi waktu pelayanan perpustakaan secara manual, yang dianggap menjadi keluhan pustakawan atau petugas perpustakaan maupun pengunjung perpustakaan yang juga menghambat pelayanan perpustakaan umum daerah Jawa Barat, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.1.**  
**Durasi Waktu Pelayanan Perpustakaan Dispusipda Jawa Barat Secara Manual**

No	Jenis Pelayanan	Waktu Menunggu
1	Peminjaman Koleksi	5-20
2	Pengembalian Koleksi	5-15
3	Pendaftaran Anggota	10-30
4	Pengisian Buku Tamu	1-5

Sumber : Dispusipda Jawa Barat 2017

Dari tabel di atas, nampak jelas bahwa pelayanan perpustakaan secara manual memakan banyak waktu, sehingga Dispusipda Jawa Barat dianggap perlu melakukan inovasi pelayanan perpustakaan berbasis teknologi, guna mengatasi

semua permasalahan yang dihadapi. Tentunya teknologi yang dipilih, dengan pertimbangan mudah diterima dan mudah dioperasikan oleh masyarakat, dari berbagai lapisan umur dan pendidikan.

Untuk mengatasi sekaligus menjawab tantangan tersebut, maka terhitung sejak tahun 2013, semua aktivitas pelayanan perpustakaan di Dispusipda Jawa Barat telah dilengkapi manajemen perpustakaan berbasis teknologi, yang dipadukan dengan perangkat keras pendukung pengelolaan perpustakaan, yaitu menggunakan teknologi *Radio Frequency Identification* (RFID), yang diterapkan ke dalam beberapa jenis pelayanan perpustakaan, sebagai berikut:

1. Layanan mandiri berbasis teknologi berupa :

- a. Peminjaman koleksi secara mandiri
- b. Pengembalian koleksi secara mandiri
- c. Pengisian buku tamu secara elektronik

2. Layanan *online* dan *offline*

- a. Pendaftaran secara *offline* yaitu input data identitas diri pada komputer yang disediakan
- b. Pendaftaran keanggotaan secara *online* yaitu input data identitas

melalui *website* perpustakaan

- c. Perpanjangan peminjaman secara *offline* dan *online*

3. Media informasi tematik terdiri dari:

- a. Pojok Gubernur Jawa Barat
- b. *Hall of Fame* Tokoh-tokoh Masyarakat Jawa Barat
- c. *Learning Center*

Berbagai jenis pelayanan berbasis RFID di atas, tentunya mampu mengatasi permasalahan yang terjadi pada pelayanan perpustakaan secara manual, yang dianggap menghambat proses pelayanan perpustakaan umum Dispusipda Jawa Barat. Bentuk permasalahan yang teratasi dengan diterapkannya sistem RFID di berbagai jenis pelayanan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.2.**  
**Permasalahan Pelayanan Perpustakaan Manual Yang Teratasi Setelah Sistem *Radio Frequency Identification (RFID)* diterapkan**

No	Jenis Inovasi	Permasalahan Teratasi
1	2	3
a.	Layanan mandiri berbasis teknologi yang terdiri dari:	
	Peminjaman koleksi secara mandiri	Antrian tidak terjadi lagi di meja layanan peminjaman koleksi
	Pengembalian koleksi secara mandiri	Antrian tidak terjadi lagi di meja layanan pengembalian koleksi
	Pengisian buku tamu secara elektronik	Antrian tidak terjadi lagi di meja buku tamu
b.	Layanan <i>online</i> yang terdiri dari :	
	Pendaftaran secara <i>offline</i> yaitu input data identitas diri pada komputer yang disediakan	Antrian tidak terjadi lagi di meja layanan pendaftaran keanggotaan

*Dipindahkan*

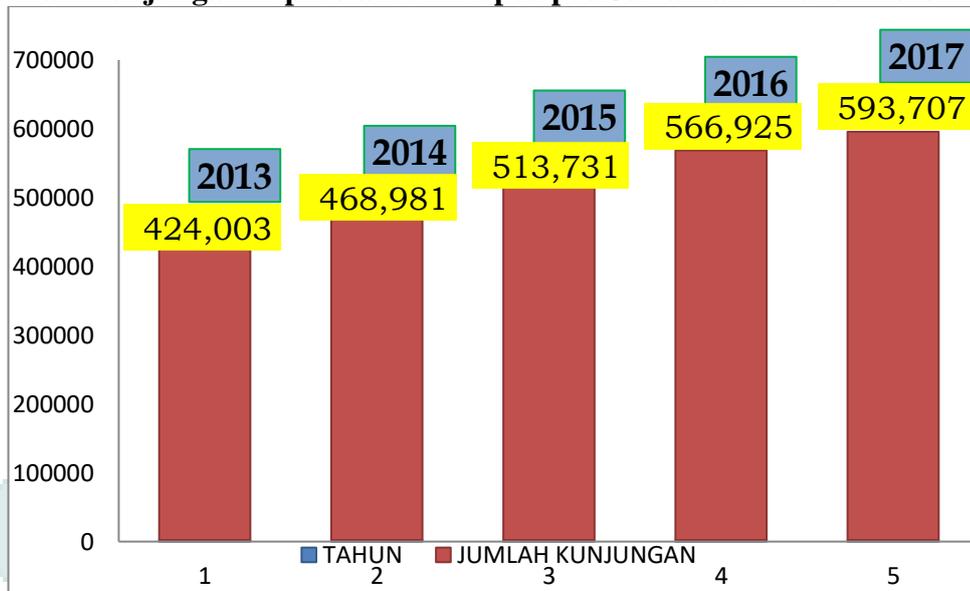
No	Jenis Inovasi	Permasalahan Teratasi
1	2	3
	Pendaftaran keanggotaan secara <i>online</i> yaitu input data identitas melalui <i>website</i> perpustakaan	Antrian tidak terjadi lagi di meja layanan pendaftaran keanggotaan
	Perpanjangan peminjaman secara <i>offline</i> dan <i>online</i>	Tidak mengharuskan pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan
c.	Media informasi tematik terdiri dari :	
	Pojok Gubernur Jawa Barat	Informasi yang didapatkan berkaitan langsung dengan yang diinginkan.
	Bank Indonesia <i>Corner</i>	Informasi yang didapatkan berkaitan langsung dengan yang diinginkan.
	<i>Hall of Fame</i> (Pojok Inohong)	Informasi yang didapatkan berkaitan langsung dengan yang diinginkan.

Sumber : Dispusipda Jawa Barat 2017

Bahkan, selain mampu mengatasi berbagai permasalahan pelayanan perpustakaan secara manual, semenjak diterapkannya sistem *Radio Frequency Identification* (RFID) sebagai penunjang pelayanan perpustakaan di Dispusipda Jawa barat ini disambut dengan antusias, baik oleh masyarakat atau pemustaka sebagai penerima pelayanan dan pengguna perpustakaan, maupun oleh pustakawan atau petugas perpustakaan sebagai pemberi pelayanan.

Antusiasme masyarakat baik itu pemustaka maupun pustakawan atau petugas tersebut terlihat dari jumlah kunjungan perpustakaan Dispusipda Jawa Barat yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, sebagaimana grafik 1.1. sebagai berikut :

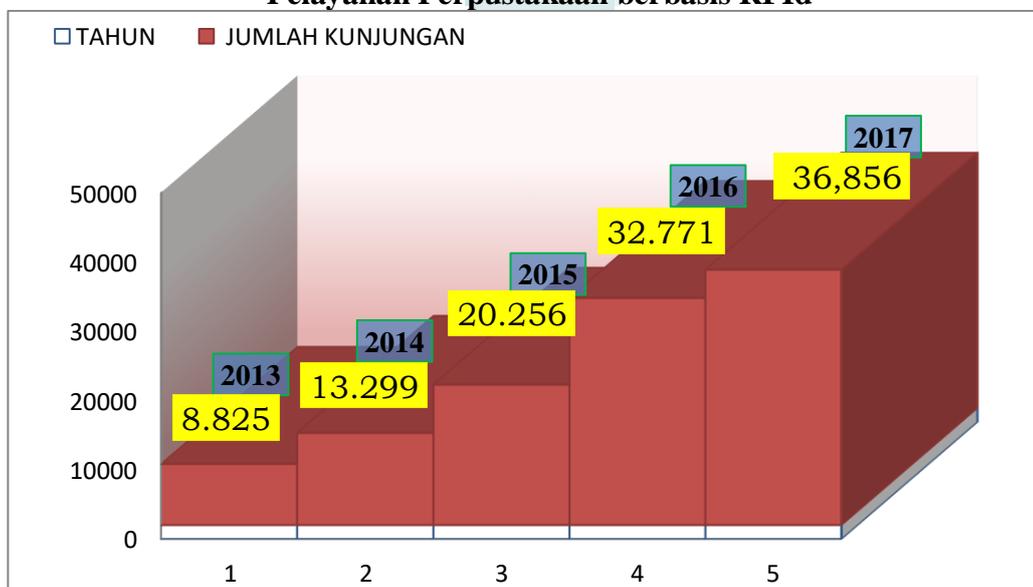
**Grafik 1.1.**  
**Jumlah Kunjungan Peprustakaan Dispusipda Jawa Barat Tahun 2013-2017**



Sumber : Dispusipda Jawa Barat 2017

Grafik jumlah kunjungan perpustakaan tersebut, dilengkapi dengan meningkatnya anggota perpustakaan Dispusipda Jawa Barat berbasis RFID, sebagai berikut :

**Grafik 1.2.**  
**Peningkatan Anggota Perpustakaan Dispusipda Jawa Barat Setelah Pelayanan Perpustakaan berbasis RFID**



Sumber : Dispusipda Jawa Barat 2017

Namun dibalik berbagai kemudahan yang diperoleh dengan di terapkannya sistem RFID di Dispusipda Jawa Barat, sebagai perpustakaan pertama untuk lingkup Provinsi Jawa Barat yang menerapkan sistem RFID sebagai penunjang pelayanan perpustakaan, perpustakaan umum daerah Dispusipda Jawa barat masih memiliki beberapa kendala yang sampai saat ini menjadi momok bagi perpustakaan Jawa Barat itu sendiri, yaitu terdiri dari :

1. Lokasi perpustakaan Dispusipda Jawa Barat yang tidak strategis untuk lingkup Provinsi Jawa Barat, sehingga tidak jarang dari pemustaka atau masyarakat yang terkendala dengan jarak tempuh untuk berkunjung ke perpustakaan Dispusipda Jawa Barat;
2. Ruang pembuatan kartu anggota yang tidak proporsional, sehingga penempatannya masih diluar ruangan lantai tiga dan ruangnya masih terbilang kecil;
3. Sumber Daya Manusia (SDM) baik pemustaka maupun pustakawan yang belum mampu mengoprasikan sistem RFID;
4. Sistem RFID yang diterapkan belum mengalami pergantian mesin sejak diterapkan sampai sekarang;
5. Sistem sering mengalami gangguan, baik jaringan data maupun jaringan listrik, yang tentunya dapat menghambat pelayanan perpustakaan;
6. Belum adanya fasilitas membaca secara khusus untuk pemustaka disabilitas, seperti pemustaka tuna grahita yang kesulitan dalam peminjaman koleksi, pengembalian koleksi, maupun pembuatan kartu anggota, karena tidak mampu dan tidak mengerti untuk menggunakan

sistem *Radio Frequency Identification* (RFId) yang ada, begitupun untuk pemustaka yang tuna netra, dan pemustaka disabilitas lainnya;

7. Kurang transparansi terkait biaya denda pengembalian buku, sehingga tidak jarang dari pemustaka atau masyarakat menanyakan terkait pengalokasian dana tersebut.

Berbagai permasalahan tersebut membuktikan bahwa, diterapkannya sistem *Radio Frequency Identification* (RFId) sebagai penunjang pelayanan perpustakaan umum Jawa Barat masih belum optimal, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERBASIS RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION (RFId) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH JAWA BARAT”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan berbagai permasalahan yang dikemukakan sebelumnya, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Lokasi perpustakaan Dispusipda Jawa Barat tidak strategis;
2. Ruang pembuatan kartu anggota yang tidak proporsional;
3. Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu pustakawan atau petugas belum kompeten dalam mengoperasikan sistem RFId;
4. Sistem RFId sering mengalami gangguan data maupun jaringan;
5. Fasilitas membaca dan sistem peminjaman koleksi untuk pemustaka disabilitas masih terbatas;
6. Tidak transparansi terkait pengalokasian biaya keterlambatan pengembalian buku.

## **C. Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan masalah pokok dalam penelitian diatas, maka dapat disusun secara spesifik ke dalam pertanyaan penelitian (*Research Question*) yaitu bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan berbasis *Radio Frequency Identification* (RFID) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan berbasis *Radio Frequency Identification* (RFID) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Setelah mengkaji permasalahan dan tujuan penelitian di atas, adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Praktis :

a. Sebagai bahan masukan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan berbasis *Radio Frequency Identification* (RFID);

b. Sebagai bahan pengembangan bagi lembaga UIN Sunan Gunung Djati Bandung khususnya FISIP sehingga penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu atau teori-teori ilmu administrasi Publik.

##### 2. Manfaat Akademis

- a. Sebagai suatu proses pengayaan (*Enrichment*) terhadap khazanah pengetahuan di bidang administrasi publik, khususnya pelayanan publik;
- b. Sebagai sumber dan bahan referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Salah satu esensi penting dalam pelayanan publik adalah, kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan, memenuhi, atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen, dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa, oleh karena itu pelayanan dapat dikatakan sebagai proses yang dilaksanakan secara berkesinambungan dan rutin, apabila pelayanan diterapkan dengan baik maka akan menciptakan suatu kepuasan tersendiri.

Sebagaimana yang terjadi pada pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat yang juga merupakan salah satu dinas yang dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada setiap pengguna perpustakaan atau pemustaka dengan menggunakan sistem *Radio Frequency Identification* (RFID).

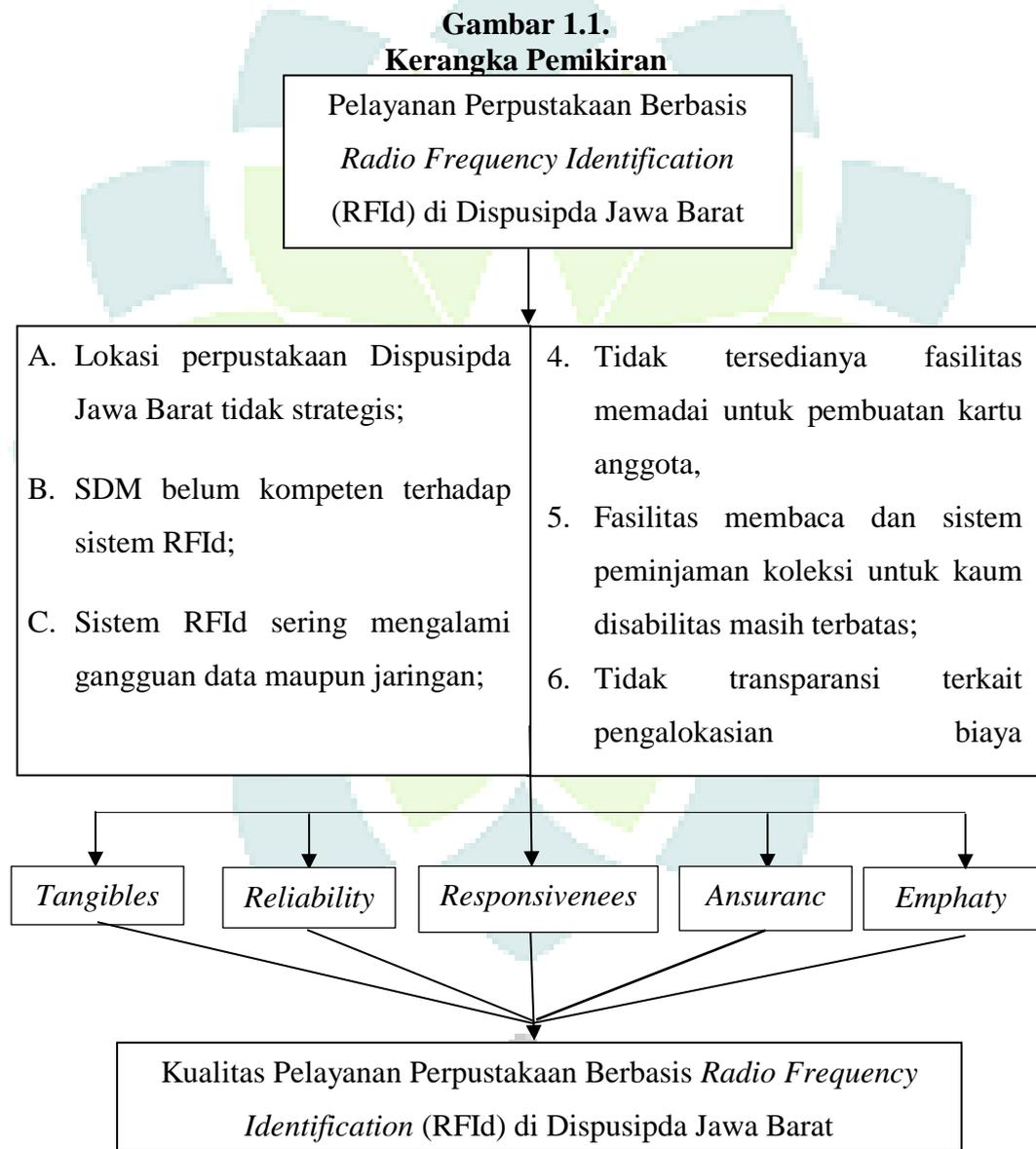
RFID adalah sistem yang diterapkan guna mempermudah dan mempercepat pelayanan dan merupakan kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka secara mandiri. Karena pelayanan perpustakaan berbasis RFID, di anggap ujung

tombak jasa perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering di gunakan pemakai.

Oleh karena itu, pihak perpustakaan harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna perpustakaan dalam mencapai kepuasan dan dapat pula membentuk kebutuhan akan keberadaan perpustakaan lebih diperhatikan kembali, karena apabila pengguna perpustakaan tidak dapat terpenuhi dengan baik maka akan mengakibatkan tingkat penurunan daya kunjungan pengguna perpustakaan t menurun secara bertahap. Adapun untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan peprustakaan berbasis *Radio Frequency Identification (RFID)* di Dispusipda Jawa Barat, menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Hardiansyah, 2011 : 46) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Fm,,,*
2. *Reliability* atau kehandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* atau jaminan, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Empathy* atau empati, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

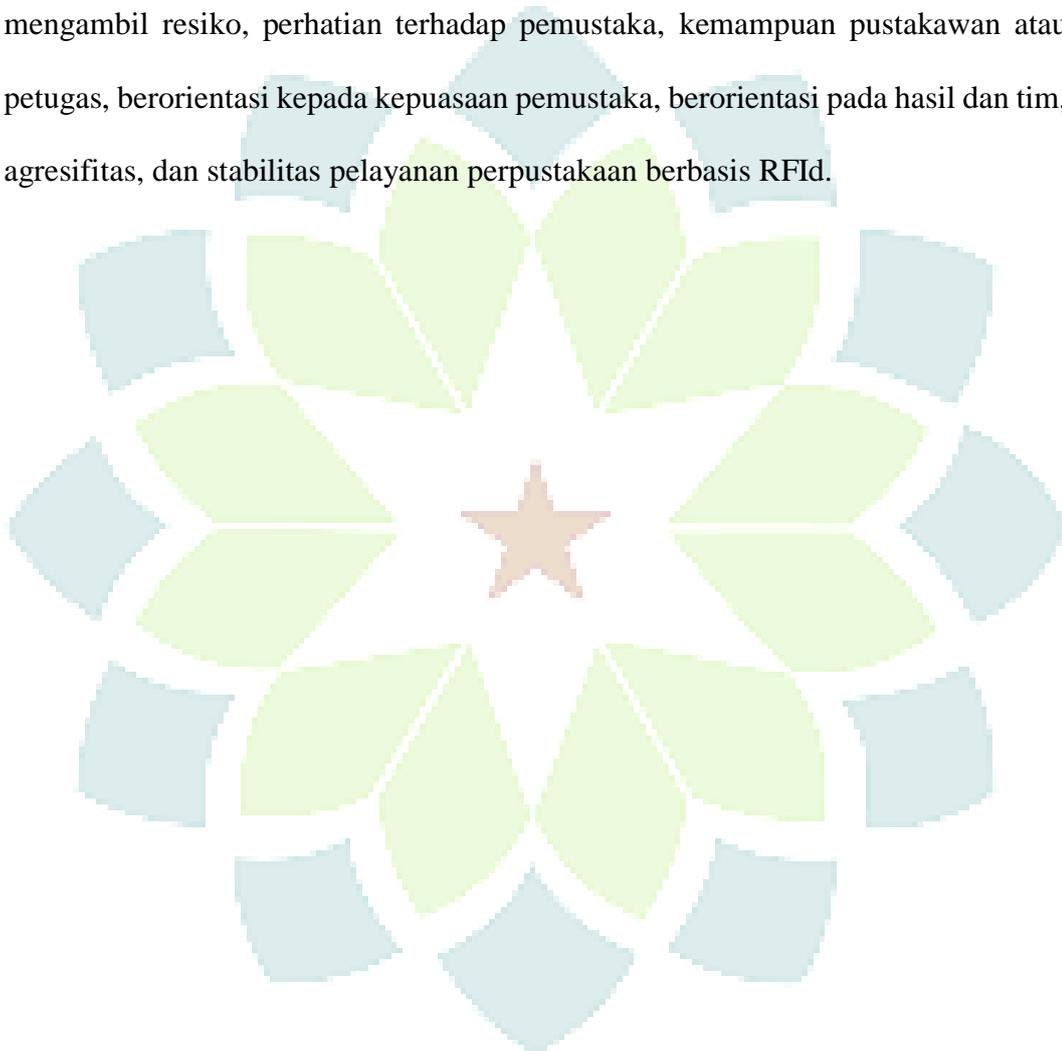


Sumber : Hasil Penelitian (diolah peneliti 2018)

### G. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, proposisi yang diajukan peneliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan perpustakaan berbasis *Radio Frequency Identification* (RFId) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah

(Dispusipda) Jawa Barat berkaitan dengan inovasi pelayanan dan keberanian mengambil resiko, perhatian terhadap pemustaka, kemampuan pustakawan atau petugas, berorientasi kepada kepuasan pemustaka, berorientasi pada hasil dan tim, agresifitas, dan stabilitas pelayanan perpustakaan berbasis RFID.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG