

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan sebuah tempat yang memiliki peranan penting bagi pendidikan serta masyarakat luas. Menurut Standar Nasional Perpustakaan (2011: h.2) Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi. Kebutuhan perpustakaan akan hal tersebut berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan yang diberikan dengan tujuan untuk memberi layanan kepada pemustaka. Pemustaka adalah pengguna fasilitas perpustakaan yang disediakan oleh perpustakaan yang berupa koleksi bahan pustaka maupun fasilitas lainnya seperti *wifi*, komputer, dan lain sebagainya (Suwarno, 2009: h. 80).

Pengguna perpustakaan yang datang dari berbagai jenis kalangan seperti pelajar, mahasiswa, guru, dosen, maupun masyarakat umum disebut juga dengan pemustaka. Pemustaka sebagai pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan seluruh fasilitas yang telah disediakan oleh perpustakaan tanpa mengeluarkan biaya apapun dengan telah memenuhi syarat yang berlaku di masing-masing perpustakaan untuk menjadi anggota perpustakaan. Fasilitas tersebut tentu disediakan menyesuaikan dengan kebutuhan informasi masyarakat berdasarkan

pada jenis perpustakaan. Pada tiap jenis perpustakaan tentu memiliki kebutuhan dari segi bahan koleksi serta sarana dan prasana yang berbeda.

Jenis-jenis perpustakaan yang ada menurut Sulisty-Basuki (2010: h.11) terdapat lima jenis yaitu, perpustakaan umum, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan nasional. Target sasaran pemustaka dari masing-masing perpustakaan tersebut tentu berbeda. Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan (2011: h.2) perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang diperuntukkan bagi berbagai macam lapisan masyarakat di daerah Kabupaten atau Kota sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat, tanpa membedakan usia, ras, agama, status sosial, ekonomi, dan *gender*. Tujuan dari perpustakaan umum menurut Achmad (2012: h.74) adalah agar bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan diata dengan rapi di perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Namun saat ini kenyataannya tidak lagi seperti itu. Saat semua informasi yang ada di perpustakaan tidak dapat dimanfaatkan oleh pemustaka secara maksimal maka pelayanan perpustakaan tersebut dapat dinyatakan “gagal”. Pemanfaatan bahan pustaka secara maksimal dapat dikatakan tercapai apabila perpustakaan dikelola dengan baik dan benar. Salah satu caranya adalah dengan pemberian layanan yang baik. Layanan yang baik tentu berasal dari manajemen yang baik pula.

Pelayanan menurut Payne (2000: h.219) merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuannya. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan perpustakaan melalui perantara

pustakawan dan staf perpustakaan kepada pemustaka. Tujuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan adalah kepuasan pemustaka. Pelayanan ini dimaksudkan untuk mempermudah pemustaka dalam memenuhi kebutuhan pemustaka terhadap informasi.

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang merupakan perpustakaan umum yang terdapat di tengah – tengah Kota Pelajar, Malang. Mendapat julukan Kota Pelajar karena di Kota Malang terdapat 5 perguruan tinggi negeri dengan 50 perguruan tinggi swasta. Fungsi dari perpustakaan umum menurut Hermawan dan Zulfikar (2006: h.31) adalah (1) untuk memberikan kesempatan kepada warga masyarakat menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kesejahteraan; (2) menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat dan tepat yang berguna bagi masyarakat dalam kehidupan sehari – hari; (3) membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi; (4) memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang hayat.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum berdasarkan fungsinya, yaitu melayani serta mencerdaskan masyarakat melalui informasi dan infrastruktur yang ada di dalamnya. Dalam mendukung visi dan misi pendidikan di Kota Malang, salah satunya bergantung pada layanan yang diberikan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Layanan yang diberikan tentunya juga bergantung pada manajemen yang ada dibentuk Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

Namun pada dua tahun terakhir tingkat jumlah pengunjung Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang diketahui semakin menurun. Berikut data jumlah pengunjung layanan baik pada ruang baca umum atau ruang baca anak pada tahun 2015 – 2016:

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang Tahun 2015 – 2016

Tahun	Kategori Pemustaka	Jumlah
2015	SD	16.369
	SMP	5.934
	SMA	5.969
	Mahasiswa	52.698
	Umum	28.988
TOTAL		109.958
2016	SD	10.231
	SMP	4.981
	SMA	5.426
	Mahasiswa	45.070
	Umum	22.386
TOTAL		88.094

Sumber: Data Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang
Diolah oleh Peneliti, 2017

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa total pengunjung Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang baik pada ruang baca umum maupun ruang baca anak seluruhnya pada tahun 2015 sebanyak 109.958 orang yang terdiri dari kategori siswa SD, SMP, SMA, Mahasiswa dan juga pengunjung umum. Dapat dilihat bahwa pengunjung terbanyak adalah dari kategori mahasiswa yaitu sebanyak 52.698 orang, hal ini disebabkan Kota Malang memiliki 5 perguruan tinggi negeri dengan 50 perguruan tinggi swasta. Pada tahun

2016, jumlah pengunjung ruang baca mengalami penurunan yang drastic yaitu dengan total pengunjung sebanyak 88.094 orang. Padahal jumlah masyarakat khususnya mahasiswa dari tahun ke tahun tentu semakin naik. Hal ini sesuai dengan anjuran Kementerian Pendidikan Nasional yang mengharuskan penambahan kuota mahasiswa baru sebanyak 10% dari penerimaan sebelumnya. Namun kenyataannya pengunjung dari kategori mahasiswa sendiri malah menurun. Oleh karena itu, hal ini dapat dijadikan indicator bahwa pelayanan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang perlu adanya evaluasi kembali.

Melihat kondisi yang demikian maka sudah sewajarnya Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang melakukan peningkatan berkelanjutan. Selain itu senada dengan Visi Misi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yaitu “Pelayanan Sepenuh Hati dan Peningkatan yang Berkelanjutan” maka untuk dapat mendukung tercapainya visi misi tersebut perlu adanya manajemen untuk membantu mengatur jalannya pelayanan perpustakaan.

Manajemen menurut Darmono (2007: h.25) memiliki pengertian mengoptimalkan kontribusi manusia, material, serta anggaran untuk dapat mencapai tujuan dari sebuah organisasi. Fungsi manajemen dalam perpustakaan menurut Lasa (2005: h.15) adalah sebagai pembuat strategi, pemimpin, administrator, dan penyelesaian masalah. Fungsi manajemen untuk tingkat operatif manajemen menurut George R. Terry dalam Prajudi (1982: h.173) dapat dibatasi

dan dirumuskan antara lain meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengawasan (*controlling*).

Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang mengemban tugas untuk melaksanakan pengembangan perpustakaan di wilayah kota Malang. Pengembangan tersebut tentu dapat terjadi apabila perpustakaan dikelola dengan baik dan mendapat respon yang baik dari pemustakanya. Respon yang baik dari pemustaka yaitu berupa kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka karena layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Hal ini tentu tidak lepas dari manajemen perpustakaan yang diterapkan oleh Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Dari beberapa permasalahan yang telah peneliti paparkan di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen perpustakaan di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti menetapkan judul **“Manajemen Perpustakaan dalam Pelayanan Pemustaka (Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah manajemen perpustakaan dalam pelayanan pemustaka di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam pelayanan pemustaka?

2. Apa faktor pendukung dan penghambat manajemen perpustakaan dalam pelayanan pemustaka di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam pelayanan pemustaka?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisa tentang manajemen perpustakaan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam menunjang pelayanan pemustaka.
2. Mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat manajemen perpustakaan dalam pelayanan pemustaka di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

D. Kontribusi Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini terutama diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peran manajemen perpustakaan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

2. Secara Praktis

- a. Bagi instansi terkait

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam meningkatkan pelayanan pemustaka mengenai manajemen perpustakaan dalam pelayanan pemustaka.

- b. Bagi peneliti

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang serta dapat digunakan sebagai pembanding bagi peneliti-peneliti lain yang membahas tentang manajemen perpustakaan dalam pelayanan pemustaka.

E. Sistematika Penulisan

Agar penulisan dalam skripsi ini lebih terarah dan tersistematis, maka skripsi ini terdiri dari lima pokok bahasan yang semuanya merupakan satu kesatuan, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini adalah bagian pendahuluan yang berisi latar belakang dari penulisan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan tema penelitian ini dan dijadikan sebagai acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang di dalamnya terdapat jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, pengumpulan data, instrument penelitian, dan metode analisis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data serta analisis data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan suatu kesimpulan dari hasil penelitian serta saran dari seluruh pembahasan yang sekiranya dapat memberikan manfaat bagi instansi yang menjadi tempat penelitian.