

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan sekolah menjadi salah satu elemen penting dalam memajukan mutu pendidikan, salah satunya sebagai pusat informasi yang mendukung proses pembelajaran. Perpustakaan bukan sekadar tempat untuk menyimpan dan meminjam buku (Woro Titi Haryanti, 2019). Perpustakaan mencerminkan kekayaan intelektual, sumber belajar yang mendukung pengalaman pembelajaran serta membantu siswa dalam mengembangkan keterampilan literasi dan penelitian melalui eksplorasi koleksi yang disediakan oleh perpustakaan. Perpustakaan sekolah merupakan satuan kerja yang terintegrasi dengan sekolah sebagai pusat informasi dan sumber belajar yang kaya dengan bahan pustaka yang relevan dan menunjang proses pembelajaran dan pendidikan yang berkualitas (Lasa HS, 2013).

Perpustakaan sebagai pusat informasi non profit yang bergerak dalam bidang pendidikan sudah sepatutnya memberikan layanan terbaik dengan berbagai jenis layanan, yang meliputi : layanan baca, layanan referensi atau rujukan, layanan sirkulasi dan layanan penelusuran literatur, menyediakan akses informasi yang mudah dan cepat serta memberikan sarana dan fasilitas yang nyaman agar pemustaka bisa memenuhi kebutuhan informasi dan memanfaatkan kecanggihan teknologi secara efektif dan efisien, selaras dengan ajaran Al Qur'an surat Al Baqarah ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (K. Indonesia, 2022)

Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 42 ayat (2) mewajibkan bagi setiap lembaga pendidikan mempunyai infrastruktur dan fasilitas yang menunjang proses belajar mengajar yang terorganisir dan berkelanjutan serta sesuai dengan kurikulum pendidikan (Peraturan Pemerintah, 2013). Peraturan Pemerintah memberikan penjelasan lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) No. 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana untuk SD/MI, SMP/MTS, SMA/MA menegaskan bahwasanya standar minimal sebuah SMA/MA harus dilengkapi dengan prasarana seperti : ruang pimpinan, ruang guru, ruang kelas, ruang perpustakaan, laboratorium biologi, fisika, kimia, laboratorium komputer dan bahasa, ruang tata usaha, tempat beribadah, ruang konseling, ruang UKS, serta sanitasi yang mendukung (K. P. dan K. Indonesia, 2007).

Berdasarkan regulasi dalam peraturan tertulis Undang-undang dan Peraturan Pemerintah, diwajibkan bagi setiap sekolah untuk memenuhi standar mutu dan ketentuan yang telah ditetapkan guna menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas. Namun, realitanya tidak semua sekolah mampu menerapkan Peraturan Pemerintah terkait standar mutu yang mendukung kegiatan belajar mengajar dan pengembangan kurikulum dalam meningkatkan kualitas pendidikan sekolah. Berdasarkan Data Pokok Pendidikan (Dapodik) per 18 Juni 2023 terdapat 199 ribu dari 443 ribu sekolah sudah dilengkapi dengan perpustakaan dengan 54

ribu tenaga pustakawan. Data ini mengidentifikasi bahwasanya masih terdapat sejumlah sekolah yang belum dilengkapi dengan fasilitas perpustakaan (Hoirunnisa, 2023).

Seiring berjalanya waktu dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, perpustakaan terus melakukan pengembangan yang berkesinambungan dengan modernisasi zaman dan transformasi teknologi. Perpustakaan menjadi bagian penting dari infrastruktur sekolah yang menyediakan layanan yang bersinggungan hampir setiap hari dengan pengguna secara langsung. Oleh karena itu, layanan harus selalu ditingkatkan dalam upaya memberikan pelayanan prima (Republik Indonesia, 2007). Lasa menyatakan, layanan prima (*exellent service*) adalah “layanan yang cepat, mudah diakses, tepat, akurat, bahkan melampaui harapan dan kebutuhan pemustaka agar mereka merasa puas” (Lasa HS, 2009).

Berdasarkan temuan observasi di beberapa perpustakaan sekolah di Ponorogo, perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo merupakan satu-satunya perpustakaan sekolah yang mewakili Kota Ponorogo dan mendapat penghargaan juara harapan 1 tingkat provinsi Jawa Timur sebagai perpustakaan sekolah terbaik tingkat SMA/SMK/MA. Perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo menjadi salah satu fasilitas unggulan bagi sekolah SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo dalam meningkatkan mutu pembelajaran dan membantu mengembangkan potensi akademis siswa, dimana Perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo memiliki sistem otomasi yang dilengkapi dengan teknologi barcode yang memudahkan pemustaka dalam peminjaman, pengembalian buku dan pendaftaran keanggotaan. Selain itu, tersedia katalog *online* yang dapat diakses oleh pemustaka dimana saja berada dan layanan

fotokopi dan layanan audiovisual dalam menunjang pembelajaran. Perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo yang sudah terakreditasi A menjadi kebanggaan tersendiri bagi SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo. Hal tersebut tidak lepas dari peran pustakawan dalam pengelolaan perpustakaan sekolah. Sehingga, peneliti ingin mengkaji tingkat kesesuaian layanan dengan standar dan pengaruhnya terhadap kepuasan pemustaka. Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi evaluasi bagi perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo dalam meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menentukan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo”

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini difokuskan mengacu pertanyaan kunci:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka dan kualitas layanan perpustakaan SMA Muhammadiyah 1?
2. Seberapa signifikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Tingkat kepuasan pemustaka dan kualitas layanan perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo
2. Pengaruh kualitas terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini meliputi:

1. Teoritis

Kajian ini diharapkan mampu berkontribusi memperkaya literatur ilmiah, memberikan wawasan berharga dan mengidentifikasi dimensi-dimensi yang berpengaruh terhadap kualitas layanan serta mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan pemustaka khususnya perpustakaan sekolah.

2. Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini akan menjadi referensi penting mengenai pengelolaan perpustakaan bagi peneliti, yang bermaksud menekuni bidang perpustakaan sebagaimana profesi kejuruan, in syaa Allah.

b. Bagi lembaga

Peneliti berharap penelitian yang dilakukan dapat memberikan kontribusi sebagai evaluasi dalam mengoptimalkan mutu kualitas layanan dan menyediakan informasi kuat dan akurat dalam pengelolaan perpustakaan yang lebih baik lagi.

c. Bagi pustakawan

Peneliti berharap penelitian yang dilakukan dapat memberikan kontribusi bagi pustakawan dalam meningkatkan dan menyempurnakan layanan perpustakaan agar lebih berkualitas.

d. Bagi pemustaka

Peneliti berharap penelitian yang dilakukan menjadi kesempatan bagi pemustaka dalam memberikan tanggapan mengenai perpustakaan sehingga dapat memberikan informasi kepada pustakawan mengenai layanan perpustakaan yang selaras kebutuhan sehingga pemustaka mendapatkan layanan perpustakaan yang memuaskan.

E. Definisi Operasional

1. Perpustakaan Sekolah

Sebuah ruang pembelajaran secara fisik atau digital yang menjadi pusat transformasi informasi untuk meningkatkan pengetahuan dan pengembangan diri siswa serta menjadi wadah kegiatan membaca, bertanya, riset, berpikir, berimajinasi (Fatmawati, 2021).

2. Kualitas Layanan perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan tolok ukur utama mengenai pengalaman pemustaka berdasarkan perbandingan kesenjangan ekspektasi dengan pelayanan yang diterima (Fatmawati, 2013). Menurut Tjiptono dan Chandra dalam (Aryanto & Suratman, 2021) kualitas layanan terbagi menjadi lima dimensi, yaitu : *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *empathy*.

3. Kepuasan pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan tingkat kebahagiaan atau kekecewaan yang didasari pengalaman seseorang setelah menggunakan jasa atau produk dan berbanding lurus dengan ekspektasi yang diharapkan (Haryanti, 2023). Kualitas layanan perpustakaan bisa diketahui menggunakan survei kepuasan (Tjiptono & Gregorius, 2019) menggunakan instrumen yang dimiliki oleh

LibQualTM. Pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan LibQualTM dengan empat dimensi utama, yaitu : *affect of service*, *library a place*, *personal control* dan *information access* (Fatmawati, 2019).

