

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu instansi yang sangat berpengaruh dan penting dalam menunjang pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu penunjang dalam memperoleh informasi. Menurut Undang – Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Perpustakaan, bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi dan rekreasi para pemustaka.<sup>1</sup> Dapat disimpulkan bahwa urgensi hadirnya perpustakaan tidak hanya sebuah ruangan untuk menyimpan buku saja namun juga sebagai pendorong dalam mendukung sistem pendidikan nasional dimana keberadaan perpustakaan sebagai pusat sumber informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, kebudayaan hingga kesenian.

Perpustakaan sendiri diperuntukkan bagi masyarakat luas dengan segala rentang usia tanpa melihat perbedaan akan faktor pendidikan, maupun status sosial masyarakat. Pelayanan ini diberikan kepada anak – anak, usia remaja, maupun para orang tua yang menginginkan pelayanan perpustakaan. Oleh Pawit M. Yusuf dan Yahya Suhendar mendefinisikan pelayanan perpustakaan adalah proses

---

<sup>1</sup> Undang – Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas.<sup>2</sup> Dapat dirangkum bahwa pelayanan perpustakaan merupakan pelayanan yang dilakukan perpustakaan untuk menyebarluaskan beragam informasi serta pemanfaatan berbagai koleksi yang ada didalamnya.

Tentunya layanan publik perpustakaan berorientasi bagi kepentingan pemustaka yang mana dituntut adanya perkembangan yang lebih prima efektif dan efisien agar memberikan tingkat kepuasan kepada para pengguna layanan. Dimana hal ini tentunya sejalan dengan yang tertuang dalam Undang –Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pada Bab V Pasal 14 menyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Dimana baik buruknya kualitas pelayanan di perpustakaan yang diberikan tentunya bergantung kepada bagaimana perpustakaan menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat.

Namun dilihat pada realitanya hingga saat ini yang menjadi fokus penting pemerintah yaitu dari segi perbaikan dan peningkatan bidang pelayanan kepada masyarakat agar mampu menyesuaikan dan tanggap dalam menghadapi berbagai realitas kualitas pelayanan publik yang beragam. Menurut Pasolong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang kelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi

---

<sup>2</sup> Tiara Chayani, dkk, Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon,. Jurnal Publik, hlm.55.

kebutuhan<sup>3</sup>. Dapat dilihat bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik sendiri merupakan sebuah proses yang sangat penting serta juga strategis karena disini berlangsung suatu interaksi yang cukup intensif antara pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau Rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif lainnya yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik<sup>4</sup>.

Pelayanan publik sendiri menyangkut segala aspek kehidupan yang luas karena fungsinya untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara atas barang, jasa serta pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh para penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai salah satu cita – cita dalam pelaksanaan otonomi daerah juga diyakini mampu menjawab kebutuhan publik di daerah yang berbeda, sehingga sudah semestinya otonomi daerah disemangati dengan pelayanan publik yang prima.

Berdasarkan kepada Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan

---

<sup>3</sup>Ni Ketut Riani, Strategi Peningkatan Pelayanan publik, Jurnal Vol.1, No.11, Jurnal Inovasi Penelitian 2021, hlm. 2446.

<sup>4</sup> Undang – Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

yang berdasarkan pada ciri, sifat kegiatan serta produk layanan yang dihasilkan, yaitunya:

1. Pelayanan Administratif, Adalah jenis layanan yang diberikan unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumenasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin rekomendasi dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang merupakan pelayanan yang doberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan barang yang berwujud fisik termasuk ditribusi dan penyampaiaanya kepada konsumen langsung.
3. Pelayanan Jasa merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan jasa berupa sarana dan prasarana penunjangnya .Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu<sup>5</sup>.

Undang - Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara untuk kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya Penyelenggara pelayanan publik<sup>6</sup>. Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi pemerintah mampu menyediakan sebuah pelayanan

<sup>5</sup>Jamil Bazarah,Konsep Pelayanan Publik di Indonesia, Jurnal Vol.22, No. 2, Jurnal Dedikasi 2021, hal 108-109

<sup>6</sup>Selvi Rianti,dkk,Kualitas Pelayanan Publik,Jurnal Vol.15,No.3 Jurnal Ilmu Administrasi Negara,2019,hlm 413

yang prima yang melayani dengan profesional sesuai dengan standar kualitas pelayanan yang mumpuni seperti prosedur pelayanan yang baik, aman, lancar serta juga tertib dalam pelaksanaannya dan juga memperhatikan dalam segi kepastian akan biaya dan waktu yang digunakan selama proses penyelenggaraan pelayanan publik berlangsung.

Namun realita yang terjadi di lapangan dari semua instansi yang terlibat dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik, masih terdapat beberapa lembaga pemerintah yang tidak melaksanakan fungsinya sesuai dengan standar pelayanan yang menjadi pedoman dalam melaksanakan proses layanan kepada masyarakat. Dimana proses penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada kondisi yang masih berbelit-belit, lamban serta boros dalam segi waktu dan biaya. Seperti yang di jabarkan oleh Sinambela:

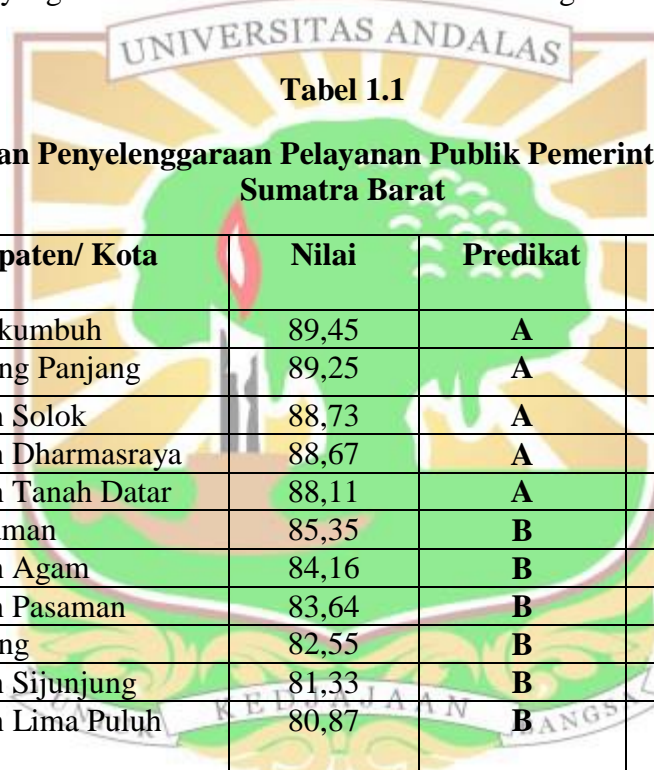
“Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lamban, mahal serta juga melelahkan”<sup>7</sup>

Terjadinya kondisi sistem pelayanan bobrok seperti ini harus dirubah menjadi lebih baik agar tercipta suatu pelayanan prima yang efektif dan efisien dan hal ini akan terwujud tergantung bagaimana kualitas layanan dari instansi yang bersangkutan. Semua instansi bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan berlaku untuk semua instansi yang ada di Indonesia termasuk di

---

<sup>7</sup> Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasinya, Bumi Aksara, Jakarta, 2006. hlm.4

lingkungan wilayah Sumatera Barat. Penyelenggaraan pelayanan publik hingga akhir tahun 2022 menunjukkan perubahan dan perbaikan yang signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Untuk Sumatera Barat sendiri oleh Ombudman RI dikutip dari ombudman.go.id menyatakan untuk capaian nilai Pemerintah Provinsi Sumatera Barat mendapatkan nilai 82,6 predikat kualitas tinggi dengan kategori B dan berada pada zona hijau yang mana berada di urutan ke-11 untuk tingkat Provinsi<sup>8</sup>.



**Tabel 1.1**

**Hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Se- Wilayah Sumatera Barat**

<b>Kabupaten/ Kota</b>	<b>Nilai</b>	<b>Predikat</b>	<b>Kategori Kualitas</b>
Kota Payakumbuh	89,45	<b>A</b>	Tertinggi
Kota Padang Panjang	89,25	<b>A</b>	Tertinggi
Kabupaten Solok	88,73	<b>A</b>	Tertinggi
Kabupaten Dharmasraya	88,67	<b>A</b>	Tertinggi
Kabupaten Tanah Datar	88,11	<b>A</b>	Tertinggi
Kota Pariaman	85,35	<b>B</b>	Tinggi
Kabupaten Agam	84,16	<b>B</b>	Tinggi
Kabupaten Pasaman	83,64	<b>B</b>	Tinggi
Kota Padang	82,55	<b>B</b>	Tinggi
Kabupaten Sijunjung	81,33	<b>B</b>	Tinggi
Kabupaten Lima Puluh Kota	80,87	<b>B</b>	Tinggi
Kabupaten Pesisir Selatan	80,71	<b>B</b>	Tinggi
Kabupaten Kepulauan Mentawai	80,4	<b>B</b>	Tinggi
Kota Solok	79,41	<b>B</b>	Tinggi
Kota Sawahlunto	78,64	<b>B</b>	Tinggi
Kabupaten Solok Selatan	78,34	<b>B</b>	Tinggi
Kabupaten Padang	78,2	<b>B</b>	Tinggi

<sup>8</sup>Maswandi, Lima Daerah di Sumbar Raih Predikat A Standar Pelayanan Publik, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--lima-daerah-di-sumbar-raih-predikat-a-standar-pelayanan-publik> (Diakses 24 Januari 2023 Pukul 20.40)

Pariaman			
Kota Bukittinggi	77,33	C	Sedang
Kabupaten Pasaman Barat	65,59	C	Sedang

Sumber: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--lima-daerah-di-sumbar-raih-predikat-a-standar-pelayanan-publik>

Pada tabel 1.1 dapat terlihat bahwasannya terdapat lima daerah di Sumatera barat dengan penyelenggaraan pelayanannya yang termasuk dalam kategori kualitas tertinggi dengan nilai A yang mana posisi pertama diduduki oleh Kota Payakumbuh dengan nilai 89,45 dan disusul oleh empat daerah lainnya yang mana jarak antar penilaiannya tidak begitu jauh dan saling mendekati yang kemudian untuk kualitas tinggi atau predikat B diraih oleh 12 daerah diantaranya Kota Pariaman dengan nilai 85,35, Kabupaten Agam 84,16 dan disusul Kota Pariaman 85, namun justru disayangkan masih terdapat dua daerah dengan hasil penyelenggaraan pelayanan publiknya sedang yakni Kota Bukittinggi 78,34 dan Pasaman Barat 65,59 yang mana kondisi ini harus diperhatikan dan diambil langkah dalam perbaikan di tahun berikutnya.

Salah satu kota di wilayah Sumatera Barat yang menduduki peringkat B yakni Kota Padang yang merupakan jantung ibukota Sumbar yang hanya mampu menduduki posisi predikat tinggi dengan nilai 82,55 tentu hal ini dibawah kota atau kabupaten lain yang mampu menduduki posisi predikat kualitas tertinggi. Dimana kondisi ini sendiri dilatar belakangi oleh bagaimana Pemerintah Kota Padang berperan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada seluruh masyarakat Kota Padang.

Tabel 1.2

**Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Sumatera Barat Tahun 2021-2022**

No	Kabupaten/ Kota	2021	2022
1.	Kepulauan Mentawai	88.389	89.401
2.	Pesisir Selatan	509.618	516.518
3.	Kabupaten Solok	394.237	397.829
4.	Sijunjung	237.313	240.317
5.	Padang Pariaman	373.693	376.276
6.	Tanah Datar	433.018	436.129
7.	Agam	534.202	540.905
8.	Lima Puluh Kota	385.634	388.375
9.	Pasaman	303.013	307.425
10.	Solok Selatan	184.854	188.649
11.	Dharmasraya	231.217	234.713
12.	Pasaman Barat	436.313	442.479
13.	<b>Padang</b>	<b>913.448</b>	<b>919.145</b>
14.	Kota Solok	74.469	75.850
15.	Sawahlunto	65.687	66.413
16.	Padang Panjang	56.971	57.850
17.	Bukittinggi	121.588	122.311
18.	Payakumbuh	141.184	143.325
19.	Pariaman	95.294	96.719
Total		5.534.472	5.640.629

(Sumber: Jumlah Penduduk menurut Kabupaten/ Kota dan Jenis Kelamin di Provinsi Sumatera Barat (Jiwa), 2020-2022 (<https://sumbar.bps.go.id/indicator/12/32/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kelamin-di-provinsi-sumatera-barat.html>))

Dapat terlihat dalam tabel 1.1 di atas bahwa Kota Padang menduduki posisi pertama dengan jumlah penduduk terbanyak pada tahun 2021 sebanyak 913,448 dan terus meningkat menjadi 919.145 jiwa pada tahun 2022 disusul oleh Agam 2021 534.202 jiwa pada tahun 2021 dan naik pada tahun 2022 menjadi 540,905 jiwa dan total keseluruhan penduduk pada tahun 2021 sebanyak 5.534.472 jiwa dan meningkat pada tahun 2022 sebanyak (106,157 orang) menjadi 5.640.629.



Tentu dengan jumlah yang sangat banyak bahkan berbanding jauh dengan daerah lainnya, pelayanan yang diberikan juga harus lebih ekstra salah satunya pelayanan dalam menunjang peningkatan minat masyarakat akan sebuah ilmu yakni membaca yang mana hal ini diistilahkan dengan TGM (Tingkat Gemar Membaca). Hingga akhir tahun 2022 Tingkat Gemar Membaca (TGM) masyarakat Kota Padang meningkat dari tahun sebelumnya. Dikutip dari katasumbar.com oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Ferimulyani Hamid “TGM Kota Padang naik dibanding tahun sebelumnya, saat ini pada termasuk tinggi dalam kegemaran membaca masyarakatnya” katanya. Ia merinci, angka TGM kota Padang tahun 2022 yakni 66, 49. Sedangkan pada tahun 2021 lalu hanya berada di angka 58, 95 adapun besaran naiknya TGM yaitu sebesar 7,54<sup>9</sup>. Tentu dengan capaian ini tidak terlepas dari hasil kinerja yang ditorehkan oleh badan yang bersangkutan yakni Dinas Perpustakaan dan Kearsipan bagian Perpustakaan Umum.

Dilihat dari sejarahnya Perpustakaan Umum Pemko Padang semula berada di lantai IV Gedung Baru Dinas Balaikota Padang JL. Prof. M. Yamin, SH No.70 Padang Perpustakaan Umum ini berada di bawah pengelolaan Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Padang No.13 Tahun 2005. Kantor Perpustakaan Umum Kota Padang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Peraturan Daerah No.17 Tahun 2008 tanggal 19 Desember 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja,

---

<sup>9</sup> Ocky, “ Pemko Klaim Warga Padang Makin Gemar Membaca, ini Alasannya”, <https://katasumbar.com/pemko-klaim-warga-padang-makin-gemar-membaca-ini-alasannya/> (Diakses 5 Januari 2023 Pukul 20.25)

Inspektorat, Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Padang, kemudian berubah menjadi Kantor Arsip, Perpustakaan dan dan Dokumentasi Kota Padang, yang merupakan tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 dengan alamat Jl. Alai Timur No.40 A-B Padang.

Ketika gempa bumi bulan September tahun 2007, Gedung Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Padang yang berada di lantai IV mengalami kerusakan sehingga berpindah ke Jl. Alai Timur No.40 A-B Kota Padang. Pasca Gempabesar tersebut kantor Arsip dan Perpustakaan sempat mengontrak dirumah warga. Namun sejak Januari 2010 pindah menempati gedung ex. SMA 1 Padang dengan alamat JL. Sudirman No.1 Kota Padang. Pada Tahun 2017 sesuai dengan PP no.18 tahun 2016 maka Kantor Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi berubah menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang. Gedung layanan Perpustakaan Umum Kota Padang pada tanggal 8 Desember 2018 hingga sekarang tahun 2022 menempati gedung Milik Provinsi Sumatera Barat yang beralamat JL. Batang Anai No.12 Komplek GOR Agus Salim Kota Padang dan terpisah dari kesekretariat Dinas Perpustakaan dan Kersipan kota Padang yang beralamat di JL. Sudirman No. 1 Kota Padang.

Salah satu tugas pokok dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang yakni “Bidang Perpustakaan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan di bidang promosi, layanan dan pengolahan serta pelestarian bahan perpustakaan” yang mana tugas ini

dilaksanakan oleh bagian bidang perpustakaan yang mana disebut juga Perpustakaan Umum Kota Padang.

Adapun capaian prestasi Perpustakaan Umum Kota Padang yang diraih yaitu dikutip dari PPID Kota Padang, Doris Fitria, A.Md dari pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang memperoleh Juara I atas perlombaan pustakawan berprestasi se-Sumatera Barat yang dilaksanakan pada tanggal 3 Juni 2021 dengan tahapan tes kognitif, wawancara kemudian tes tulis dan juga presentasi, peringkat kedua yakni Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok dan juara III dari UPT perpustakaan UNP<sup>10</sup>.



**Gambar 1.1**

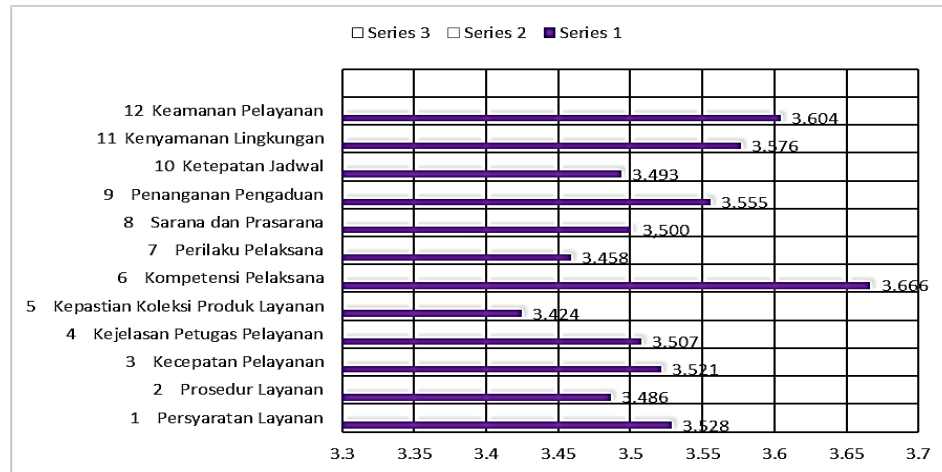
**Foto Penyerahan Penghargaan Capain Prestasi Perpustakaan Umum Kota Padang**

(Sumber: <https://dap.sumbarprov.go.id/images/2021/06/pus2021.jpeg>)

Prestasi Perpustakaan Umum Kota Padang juga mencakup proses peningkatan kualitas pelayanan yang terlihat dari Survey Indeks Kepuasan tahun 2022.

<sup>10</sup> Admin,” Doris Fitria,A.Md juara Pertama Lomba Pustakawan Berprestasi se –Sumatera Barat Tahun 2021”,<https://dap.sumbarprov.go.id/details/news/277> (Diakses 5 Januari 2023 Pukul 21.00)

**Gambar 1.2**  
**Nilai Rata –Rata Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan**



(Sumber: Survey Keuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Perpustakaan Umum Kota Padang Tahun 2022)

Pada gambar 1.2 merupakan hasil dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari 139 responden yang memberikan nilai pada 12 unsur pelayanan, dimana poin penilaian mendapatkan jumlah nilai 530 setelah dibagi dengan jumlah responden dan dikalikan dengan nilai penimbang sehingga didapatkan nilai NRR nya sebesar 3,512 dengan capaian poin nilai tertinggi diraih oleh kompetensi pelaksana yakni 3,666 dan nilai terendah pada kepastian koleksi produk layanan yang mendatkan nilai 3,424 dari Seluruh responden dan dapat disimpulkan NRR nya mendapatkan mutu layanan yang diberikan Perpustakaan Kota Padang semuanya diatas 3,26 sehingga mutu kualitasnya mendapatkan nilai A (Sangat Baik).

Namun fenomena yang peneliti temukan bahwa Perpustakaan Umum Kota Padang hingga saat ini belum juga memiliki gedung sendiri dan masih meminjam dan

menumpang di bangunan bekas radio hingga saat ini dan sebelumnya sudah beberapa kali terjadi pemindahan gedung yang mana sekelas Kota Padang selaku Ibukota Provinsi untuk instansi yang penting seperti perpustakaan seharusnya sudah memiliki gedung sendiri dengan status permanen.

Tentu hal ini akan berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kota Padang karena harus kembali menyesuaikan diri dengan suasana kantor baru dan juga berpengaruh kepada para pengunjung perpustakaan yang biasa mengakses layanan pustaka ditempat sebelumnya. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*.<sup>11</sup>

Seperti yang dijelaskan oleh Anggun Basuki selaku Kepala Bidang Perpustakaan Umum Kota Padang:

“Kalau terkait dengan akreditasi perpustakaan sendiri masih rendah yakni C, dimana kondisi ini terjadi tentunya berkaitan dengan beberapa indikator yang tidak terpenuhi. Dimana untuk faktor pemicunya sendiri dalam segi kelengkapan sarana – prasarana yang cenderung kurang di sana sini sehingga sangat berpengaruh pada kelancaran proses layanan keada para pemustaka atau pengunjung yang mengakses pelayanan disini”<sup>12</sup>

<sup>11</sup> Albania Sofyan, 2022, Tinjauan Kualitas Pelayanan Samsat *Drive Thru* Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di kota Padang, Manajemen Pajak: Universitas Negeri Padang, hlm 6.

<sup>12</sup> Wawancara bersama Anggun Basuki, S.STP, M.Si sebagai Kepala Bidang Perpustakaan pada Jumat, 3 Februari 2023 Pukul 04.50

Dengan wilayah kerja yang luas yaitu wilayah Padang dengan jumlah penduduk yang tinggi dibanding daerah lain di Sumatera Barat tentu jumlah masyarakat yang mengakses layanan dari Perpustakaan Kota Padang juga akan banyak dan disinilah peran perpustakaan kota Padang untuk menyiapkan pelayanan publik yang terbaik bagi peningkatan kualitas pelayanan publik kepada para Pemustaka serta mengantisipasi timbulnya permasalahan tidak terduga yang terjadi kedepannya di Perpustakaan Umum Kota Padang.

Dilihat Pada Laporan Akhir Kajian Kegemaran Membaca Masyarakat Indonesia Tahun 2022 memaparkan data terkait kondisi Perpustakaan Kabupaten / Kota berdasarkan TGM nya yang tinggi untuk masing –masing provinsi dimana terdapat 101 daerah yang di kaji dengan 10 daerah dengan keadaan sangat baik, 34 daerah dengan kondisi perpustakaan baik, 44 dalam kondisi kurang baik serta sisanya 13 dalam kondisi tidak baik<sup>13</sup>.

Untuk Provinsi Sumatera Barat sendiri diwakili 3 daerah Kabupaten/ Kota dengan TGM tertinggi yakni Kabupaten Pesisir Selatan, Padang serta Kabupaten Agam. Namun untuk pengukuran kondisi perpustakaan daerahnya justru berbeda seperti pada tabel berikut:

---

<sup>13</sup> Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Laporan Akhir Kajian Kegemaran Membaca Masyarakat Indonesia Tahun 2022, Perpusnas RI, Jakarta, 2022, hlm.98.

Tabel 1.3

**Kondisi Perpustakaan Daerah Berdasarkan Daerah dengan TGM Tertinggi di Sumatera Barat 2022**

Lokasi Kajian	Nilai	Peringkat	Kategori
Kabupaten Pesisir Selatan	73,39	17	Baik
Kabupaten Agam	65,28	28	Baik
Kota Padang	52,43	63	Kurang Baik

*(Sumber: Laporan Akhir Kajian Kegemaran Membaca Masyarakat Indonesia Tahun 2022)*

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwasannya dari 3 Kabupaten/ Kota di Sumatra Barat Kabupaten pesisir selatan untuk kondisi perpustakaan daerahnya berada pada kondisi baik dengan nilai 73,79 berada pada peringkat ke 17, lalu disusul oleh Kabupaten Agam dengan nilai 65,28 pada peringkat 28 dan termasuk Kota Padang yang lumayan jauh dari 2 daerah lainnya karena kondisi perpustakaan yang masih dalam kategori kurang baik dengan nilai 52,43 dan peringkat yang jauh tertinggal yakni berada pada urutan 63.

Padahal seperti yang diketahui untuk kategori sebuah perkotaan apalagi ibukota Provinsi terkait adanya kenyataan akan kondisi seperti ini tentunya sangat memprihatinkan apalagi penyebab terbesarnya yakni pada sarana prasarana yang tidak memadai sehingga tentunya akan sangat berpengaruh besar kepada penyelenggaraan kegiatannya.

Adapun kegiatan yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Umum Kota Padang dimulai dari senin sampai jum'at dengan jam kerja jam 08.00 WIBsampai 16.30 Wib dengan rangkaian kegiatan seperti:

### 1. Layanan Referensi

Merupakan sebuah layanan oleh pihak perpustakaan dengan cara pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan menggunakan koleksi dan juga memberikan sebuah bimbingan untuk menemukan serta memakai koleksi yang dicari pengunjung perpustakaan. Seperti layanan permintaan penelusuran koleksi referensi maupun referensi berkala serta koleksi yang dicari boleh dibaca namun tidak boleh dipinjam.

Oleh Sefni Hayati selaku Kasi Pelayanan Menyebutkan:

“ Untuk layanan referensi sendiri kami sudah menyediakan tempat khusus untuk buku referensi, yang nantinya dapat diakses semua kalangan, namun untuk buku koleksi referensinya hanya dapat diakses langsung diperpustakaan saja baik membaca maupun menyalin rangkuman dari koleksi dan tidak boleh dibawa pulang, bahkan sekarang kami kembangkan bagi pengunjung yang mengakses layanan ini juga diwajibkan untuk membuat rangkuman dari buku yang mereka cari, sehingga tentu hal ini akan sangat bermanfaat tidak hanya sebagai bukti layanan ini terlaksana namun juga menambah koleksi dari perpustakaan sendiri”<sup>14</sup>

Namun dari informasi yang peneliti dapatkan bahwasannya pelayanan ini juga memiliki kendala salah satunya terkait dengan koleksi referensi yang tidak bisa didapatkan pengunjung karena koleksi bukunya yang kurang memadai.

---

<sup>14</sup>Wawancara dengan Sefni Hayati,S.Sos, MM selaku Kasi Promosi dan Pelayanan Pada Selasa, 16 Mei 2023 Pukul 13.35.



“ Memang ada kendala yang kami temui dalam pelayanan ini salah satunya yakni koleksi referensi yang diminta pengunjung tidak kami temukan pada koleksi buku disini, salah satunya beberapa hari lalu ada yang ingin mencari referensi terkait dengan penanaman cabai dengan pasir , setelah ditelusuri kami tidak menemukan bukunya disini sehingga kami rujuk pengunjung tersebut ke perpustakaan provinsi untuk mendapatkan referensi yang dicari. Dimana kondisi ini terjadi karena kurangnya anggapan untuk kelengkapan koleksi bahan pustaka”<sup>15</sup>

Dapat di analisa bahwasanya layanan ini memang terlaksana namun dalam pelaksanaannya masih ada kendala yang mana dengan koleksi bahan referensi yang tidak memadai membuat pengunjung juga tidak mendapatkan pelayanan yang prima dan harus mencari koleksi yang diinginkannya ke perpustakaan lainnya.

## 2. Layanan Sirkulasi

Pada layanan ini melayani pengguna perpustakaan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka serta penyelesaian proses administrasinya. Untuk perpustakaan Kota Padang sendiri prosesnya masih dilakukan secara manual untuk administrasi pada pelayanan ini.

Oleh Sefni Hayati Kasi Promosi dan Pelayanan menyatakan:

“Untuk layanan sirkulasi sendiri itu dilaksanakan didepan di ruang pelayanan perpustakaan dan hal ini menyangkut baik urusan administrasi seperti pembuatan kartu anggota, peminjaman buku maupun pengembalian buku. Dimana semua koleksi buku yang diakses pada layanan ini berbeda dengan layanan referensi karena bukunya oleh baca ditempat maupun juga dipinjam untuk dibawa pulang, namun syarat untuk meminjam buku harus menjadi anggota pustaka dulu dan melengkapai syarat registrasi”<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Wawancara dengan Kasi Promosi dan Pelayanan Pada Selasa, 16 Mei 2022, Pukul 13.40

<sup>16</sup> Wawancara dengan Kasi Promosi dan Pelayanan Pada Selasa, 16 Mei 2023 Pukul 13.43

Untuk layanan ini bisa juga dibilang layanan umum yang sering diakses pengunjung perpustakaan, yang mana layanan ini hanya bisa diakses di jam kerja yakni hari senin sampai jumat mulai dari pagi hingga jam empat sore, seperti layanan referensi pada layanan ini juga mengalami kendala yang sama berupa kurangnya koleksi bahan bacaan serta penggunaan teknologi yang minim sehingga menyebabkan proses pelayanan kurang berjalan cepat seperti opac yang jarang berfungsi, pelayanan administrasi peminjaman dan pengembalian buku yang masih manual seperti pernyataan wawancara yang sudah dilakukan sebelumnya.

### 3. Layanan Ruang Anak

Pada layanan ini dikhususkan bagi anak – anak, sama dengan pelayanan sirkulasi dimana pada layanan ini hanya terfokus bagi anak –anak. Dimana pelayanan ini juga terlaksana diruangan khusus dengan tambahan koleksi buku khusus anak –anak, hiasan ruangan yang membuat nyaman mereka bermain dan juga dilengkapi dengan beberapa permainan untuk menghibur mereka.

Oleh Kasi Pelayanan menjelaskan:

“ Layanan ini merupakan layanan yang khusus untuk anak – anak dengan rentang usia kira kira dari usia paud sekitar 4-5 tahun sampai dengan usia kelas 6 SD atau umur 12 tahun, dahulu memang layanan yang dapat diakses hanya layanan bermain dan membaca buku saja, namun semenjak tahun 2022 kami kembangkan layanan ini menjadi lebih baik yakni ada satu program didalamnya yaitu story telling atau membaca nyaring, dimana dengan adanya layanan ini juga akan mempermudah pemahaman anak –anak terhadap buku yang dibacanya. Tidak hanya anak –anak kalangan umum saja namun juga melibatkan anak Paud, TK, hingga SD yang datang langsung ke perpustakaan

Umum Kota Padang untuk mengikuti program layanan ini. Bahkan sampai ada yang memasukkan surat agar dapat mengikuti layanan story telling dengan penjadwalan waktu dengan pelaksanaan diawasi oleh guru pendamping”

Dapat terlihat bahwa layanan ini merupakan salah satu layanan menarik di Perpustakaan Umum Kota Padang walau hanya terkhusus bagi anak umur 4-12 tahun saja, adanya tambahan program story telling pada layanan ruang anak tentunya akan membantu anak – anak memahami buku yang mereka baca dan juga menambah tingkat minat mereka untuk rajin membaca. Walau disisi lain masih ada beberapa kendala yang masih dihadapi layanan ruang anak, salah satu yang paling berpengaruh yakni prasarana ruang anak yang kurang memadai mulai dari kapasitas ruang yang sempit dan juga sarana pendukung seperti kurangnya properti mainan anak maupun koleksi buku yang juga tidak mencukupi.

Seperti yang diutarakan Sefni Hayati selaku kasi pelayanan:

“Kami merasa adanya pengembangan dengan program story telling yang diluncurkan tahun 2022 ini seharusnya bisa memberikan pelayanan maksimal kepada pengunjung, walau minat akan program ini terus terlaksana dan meningkat namun karena kurangnya sarana prasana seperti kapasitas gedung terutaa ruangan layanan anak yang sempit sehingga menyulitkan dalam mengatur posisi nyaman bagi anak –anak yang mengikuti prgram yang mana kadang mereka datang dalam jumlah besar serta sarana lain juga kurang lengkap seperti buku koleksi yang menarik minat baca mereka yang tidaklah lengkap, sehingga ini juga mengganggu jalannya layanan ini , walaupun dilihat secara keseluruhan layanan ini sangatlah menarik”<sup>17</sup>

Ketiga pelayanan diatas merupakan pelayanan fisik yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Padang adapun alasan pemilihan layanan fisik ini dikarenakan jika seseorang ingin mendapatkan sebuah pelayanan tentunya yang

---

<sup>17</sup>Wawancara dengan Sefni Hayati, S.Sos, MM sebagai Kasi Promosi dan Pelayanan Pada Selasa, 16 Mei 2023 Pukul 13.55

akan dilihat pertama yakni kondisi dari kantor yang akan mereka tuju untuk mendapatkan sebuah dan hal ini juga berlaku pada perpustakaan yang menjadi fokus penelitian ini dimana dengan kondisi sarana prasarananya yang cukup bermasalah sangat mempengaruhi layanan yang diberikan oleh perpustakaan sifatnya fisik atau langsung , dikarenakan disini operasionalnya minim teknologi tentunya pelayanan lebih banyak dilakukan manual seperti administrasi layanan sirkulasi.

Memang pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang ini juga melakukan layanan dimana petugas datang langsung kepada masyarakat untuk memberikan layanan yakni perpustakaan keliling dan juga peminjaman koleksi perpustakaan ke rumah masyarakat. Namun untuk layanan ini tidak semua masyarakat Kota Padang merasakannya seperti TBM (Taman Baca Masyarakat) yang terdiri dari 11 TBM di berbagai kelurahan di Kota Padang namun pelaksanaannya tidaklah lancar bahkan ada yang tidak aktif lagi dan juga adanya TBM bukan murni program perpustakaan namun adanya kerjasama dengan masyarakat pengelola dan disini perannya hanya meminjamkan koleksi bahan pustaka.

Adapun program puskel lainnya yakni read aloud (membaca keras dan lantang) yang mana dilaksanakan oleh pustakawan dengan mengunjungi sekolah dasar di Kota Padang dan sekolah dan panti asuhan yang dituju berbeda setiap bulan dan tahunnya sehingga dilihat pada implementasinya program pustaka keliling tidak maksimal menjalankan perannya menyisir seluruh lapisan masyarakat sehingga satu satunya layanan yang bisa diakses seluruh lapisan masyarakat bahkan masyarakat

luar yakni pelayanan fisik yang dilaksanakan langsung pada gedung Perpustakaan Umum Kota Padang.

Adapun untuk tingkat kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan lima indikator atau dimensi yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono dalam Hardiansyah ( 2018) yang diistilahkan dengan TERRA yakni Tanggibles (bukti nyata) merupakan kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan sarana komunikasi , Emphaty (perhatian) yakni kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan, Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan juga memuaskan, Responsiveness (daya tanggap) yakni keinginan para petugas untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan yang tanggap dan Assurance (Jaminan dan Kepastian) yaitu kemampuan mencakup pengetahuan, kesopanan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat<sup>18</sup>.

Maka melihat indikator dari sebuah kualitas pelayanan pada Perpustakaan Umum Kota Padang pada indikator Tanggible (bukti nyata) bahwa kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi atau dengan kata lain terkait dengan sarana prasarana fisik yang ada dalam sebuah instansi. Adanya peningkatan tuntutan masyarakat dalam memperoleh informasi dan sarana pembelajaran, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi

---

<sup>18</sup> Harbani Pasolog, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm 155.

menjadi komponen utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pada Perpusnas RI Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/ Kota pada Poin standar sarana prasarana meliputi lokasi/ lahan dijabarkan pada pertama disebutkan bahwa lokasi perpustakaan berada di lokasi strategis dan mudah dijangkau masyarakat pada realitanya di perpustakaan kota padang berlokasi di GOR H. Agus Salim Padang memang berada di tempat strategis yang di kelilingi oleh beberapa sekolah dasar dan juga ada GOR yang merupakan sarana umum kegiatan masyarakat dan bisa dibidang kondisinya cukup strategis.

Selanjutnya kedua lahan perpustakaan dibawah kepemilikan dan/ atau kekuasaan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota dengan status hukum yang jelas namun pada faktanya Perpustakaan Umum Kota Padang belumlah memadai terutama kepastian gedung Perpustakaan Umum Kota Padang hingga saat ini masih berstatus simpan pinjam karena merupakan asset Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Sebelumnya gedung yang ditempati hingga tahun 2023 dari tahun 2018 merupakan bekas dari gedung radio dan dilihat dalam kondisinya pun memang terletak dipusat kota namun masih perlu akses menuju kesana dan juga terkait kondisi dari gedung yang tidak berukuran besar dan luas juga akan menjadi masalah di kemudian hari .

Pada poin standar gedung perpustakaan sendiri yakni paling sedikit  $800 m^2$  atau sama dan bersifat permanen yang memungkinkan pengembangan fisik secara

berkelanjutan namun pada apa yang peneliti temukan dilapangan, gedung perpustakaan kota padang hanya mempunya luas gedung  $382 m^2$  namun luas lahan cukup besar yakni  $1.113 m^2$  serta status gedung yang ditempati sekarang belumlah gedung sendiri atau permanen sehingga pembangunan berkelanjutan tidak bisa dilakukan untuk meningkatkan layanan pustaka sehingga hal ini berdampak pada kondisi luas gedung perpustakaan yang cenderung sempit seperti sekat antara satu rak dengan rak lain sangatlah sempit dan dikhawatirkan tidak mampu menampung koleksi buku yang datang kedepannya dan juga kondisi ruang kerja pegawai juga tertumpuk pada satu tempat dikarenakan keadaan pustaka yang ruangnya tidaklah besar.

**Gambar 1.3**  
**Kondisi Ruang Layanan Gedung Perpustakaan Kota Padang**



*(Sumber: Dokumentasi Peneliti 2023)*

Hal ini diutarakan oleh Zarwetti, S.Pd selaku staff pelayanan:

“Memang benar saya merasa luas perpustakaan ini kurang memadai dan terlalu sempit, lihat saja pada rak buku yang jarak rak satu dan

lainnya saja sangat sempit dan agak kesulitan dalam mencari buku yang dicari begitupun yang dialami pengunjung, kalau seandainya gedung ini milik sendiri dan permanen mungkin saja bisa dilakukan renovasi seperti perluasan gedung maupun dibuat lantai dua untuk menambah ruang untuk penyimpanan buku atau kegiatan pelayanan pustaka lainnya lainnya”<sup>19</sup>

Selaras dengan yang disampaikan oleh Sefni Hayati selaku Kasi Pelayanan dan Promosi:

“Untuk luas gedung perpustakaan kita ini memanglah tidak mencukupi untuk pelayanan maupun penyimpanan buku ,perlu tambahan ruang kalau bisa untuk meja baca maupun ruang penyimpanan rak buku agar bisa ditata rapi lagi dan tidak sempit seperti yang terlihat,dan untuk masalah gedung yang masih sipan pinjam ini sudah ada rencana untuk membangun gedung permanen namun memang masih diusahakan karena untuk syarat –syaratnya cukup rumit sehingga dengan kondisi saat ini kita terpaksa harus terus melaksanakan pelayanan walaupun dengan gedung yang serba terbatas ini”<sup>20</sup>

Sarana prasarana lain yakni mesin OPAC yang ada di kantor perpustakaan hanya 1 dan itupun tidak difungsikan padahal kegunaan mesin OPAC sangatlah besar bagi pengunjung pustaka agar dapat mencari judul buku yang mereka cari dengan singkat dan mudah, namun karena kondisinya tidak bisa digunakan sehingga untuk mencari judul buku harus terlebih dahulu bertanya ke meja pelayanan dan disana juga hanya terdapat satu komputer saja atau bisa langsung bertanya kepada kasi pelayanan yang berada di meja pelayanan yang banyak mengetahui letak dan posisi buku yang ada di rak penyimpanan.

<sup>19</sup> Wawancara bersama Zarwetti,S.Pd sebagai staff pelayanan Pustaka Pada 29 Januari 2023 Pukul 11.25 WIB

<sup>20</sup> Wawancara dengan Kasi Promosi dan Pelayanan Pada Senin, 29 Januari 2023 Pukul 09.00



**Gambar 1.4**  
**Kondisi Opac Tidak Berfungsi**



(Sumber: Dokumentasi Peneliti 2023)

Seperti yang dituturkan oleh Zarwetti, S.Pd selaku staff pelayanan:

“ Untuk opac sendiri itu sudah tua serta yang dimiliki juga hanya satu dan sebelumnya kondisinya itu rusak, baru beberapa hari kemaren diperbaiki dan sebenarnya ada kadang dihidupkan dan karena masalah jaringan tampilan layarnya jadi tidak berfungsi sehingga jarang dihidupkan, dan bagi yang kesulitan menemukan buku yang dicari memang harus dulu bertanya ke meja pelayanan”<sup>21</sup>

Dapat disimpulkan bahwa dari segi kapasitas jumlah opac pun tidak memadai karena yang ada cuma satu dan itupun dalam kondisi sudah tua dan sering mati. Seperti yang diutarakan oleh salah satu pengunjung perpustakaan:

“Kalau yang saya rasakan sendiri seharusnya Opac yang ada itu berfungsi karena kehadiran opac itu pastinya sangat membantu dalam mencari buku yang kita butuhkan sehingga tidak perlu lagi bertanya ke staff pelayanan secara langsung karena secara mandiri kita dapat mencari buku yang dibutuhkan di katalog opac, pada saat saya kesana saya merasa agak kesulitan dalam mencari buku sehingga harus bertanya dahulu pada staff dan saat itupun kondisi staffnya sedang

<sup>21</sup> Wawancara dengan staff pelayanan Pustaka Zarwetti, S.Pd pada Senin, 29 Januari 2023 Pukul 11.30 WIB

sibuk melayani yang lain padahal dari beberapa perpustakaan yang saya temui pasti opacnya selalu berfungsi dan itu memudahkan saya”<sup>22</sup>

Dari tanggapan salah satu pengunjung terlihat bahwa keberadaan opac sangat dibutuhkan untuk mempermudah pencarian buku secara mandiri. Tentu kondisi ini akan menjadi masalah jika pengunjung yang memerlukan akses pencarian buku dalam jumlah banyak sehingga pelayanan akan menjadi keteteran. Seperti yang kembali di nyatakan oleh staff pelayanan:

“ Sebenarnya kalau masalah pengunjung yang menanyakan langsung letak buku ke bagian pelayanan seperti pada saya tidaklah menjadi masalah jika yang bertanya Cuma dua atau tiga orang saja, saya masih menanganinya karena walaupun komputer hanya satu di meja pelayanan namun saya juga bisa mengetahui letak buku secara langsung, namun jika yang bertanya terkait letak buku dalam jumlah banyak mungkin saya merasa agak kewalahan dikarenakan kadang saat pengunjung bertanya saya juga melayani peminjaman buku dan pengembalian buku”<sup>23</sup>

Adapun sarana ruang membaca ada dua yakni ruang baca umum dan ruang baca anak yang juga dilengkapi beberapa sarana pendukung seperti TV dan juga Wifi serta juga ada AC untuk menjaga kenyamanan pengunjung yang datang, yang mana pada ruang baca umum hanya terdapat 8 kursi dan meja untuk tempat pengunjung membaca buku yang mana dirasa kapasitas sarana membaca seperti ini dinilai kurang memadai jika pengunjung yang datang berjumlah banyak. Dimana kondisi ini terjadi karena kembali lagi pada kondisi kantor yang kapasitas ruangnya tidak besar dan cenderung sempit sehingga proses dalam melayani pengunjung juga terkendala.

<sup>22</sup> Wawancara bersama Fitri salah satu pengunjung Perpustakaan Umum Kota Padang Pada Selasa, 30 Januari 2023 Pukul 09.15 WIB.

<sup>23</sup> Wawancara dengan Zarwetti,S.Pd sebagai staff pelayanan Pustaka Pada Senin, 29 Januari 2023 Pukul 10.00 WIB

“Menurut saya kalau dibilang nyaman karena sarana seperti AC dan Wifi tersedia dan berfungsi baik dan saya merasakan itu namun yang menjadi kekurangan yakni ruang bacanya tidaklah besar dan hanya untuk kapasitas beberapa orang saja dan tentu akan menjadi masalah jika pengunjung yang datang jumlahnya besar seperti rombongan sehingga akan kesulitan dalam memilih ruang untuk membaca yang terbatas”

Dimana kondisi tempat baca pada tahun 2022 berbeda dibanding tahun 2018 sebelumnya tempat membaca juga ada diluar di dekat pintu masuk namun sekarang tidak ada lagi dan malah dijadikan tempat parkir kendaraan.

**Gambar 1.5 Before dan After Kondisi Ruang Baca Luar Di Tahun 2018 Dengan 2023**



(Sumber: <https://www.taruihbaraja.com/2018/12/perpustakaan-gor-haji-agus-salim-padang.html> dan Dokumentasi Peneliti Tahun 2023)

Adapun pemanfaatan teknologi yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Padang yakni INLISLite yang merupakan perangkat lunak (software) aplikasi otomatisasi perpustakaan yang dibangun dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) sejak tahun 2011. Adapun fitur dari INLISLite yakni:

**Tabel 1.4**  
**Fitur INLISLite**

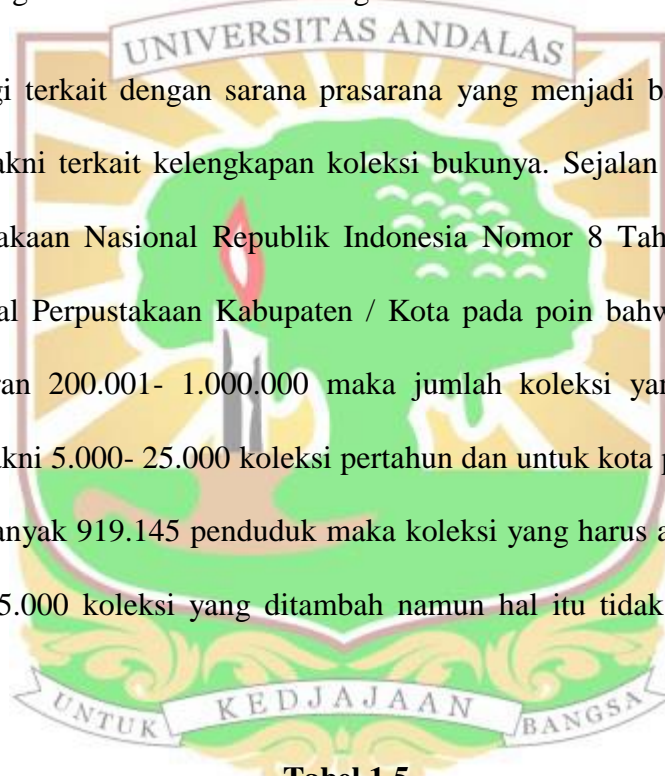
Form Entri Katalog Sederhana
Kardeks Terbitan Berkala
Pilihan Model Kartu Anggota
Facet Search Pada Modul OPAC
Autoresponsive
Buku Tamu
Keanggotaan Online
Pencatatan Koleksi Baca di Tempat
Layanan Koleksi Digital
Pendaftaran Anggota
Stastistik Pengembangan Perpustakaan
Survei Terhadap Pemustaka

(Sumber: <https://inlislite.perpusnas.go.id/?read=modulprogram> )

Begitu kompleks layanan yang disediakan oleh aplikasi INLISLite yang bisa mempermudah Perpustakaan Umum Kota Padang dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Namun dari apa yang terimplikasi pada Perpustakaan Umum Kota Padang belum memanfaatkan secara maksimal fitur yang ada, dimana fitur yang digunakan lebih kepada fitur untuk internal perpustakaan saja seperti mengentri buku maupun pengecekan buku yang berhasil di entri per individu oleh para staff operasional, dan adapauin fitur yang bisa dinikmati pengunjung hanya layanan pencarian judul buku yang sudah berhasil di entri dan itupun tidak secara langsung dicari oleh pengunjung pustaka namun hanya boleh diakses dengan bantuan dari bagian staff pelayanan, dimana kondisi ini sangatlah berkaitan dengan kepuasan pengunjung.

Adapun keberadaan mesin OPAC sebagai bagian fungsi fitur INLISlite juga tidak berfungsi dan jumlahnya pun hanya satu padahal OPAC sangat berperan besar mempermudah pelayanan kepada pengunjung pustaka. Dimana seharusnya semua fitur layanan di aplikasi INLISLite dapat diaplikasikan namun, disini untuk layanan anggota perpustakaan hingga peminjaman buku masih dilakukan secara manual sehingga teknologi tidak termanfaatkan dengan baik di sini.

Satu hal lagi terkait dengan sarana prasarana yang menjadi bagian dari sebuah perpustakaan yakni terkait kelengkapan koleksi bukunya. Sejalan dengan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten / Kota pada poin bahwa dengan jumlah penduduk kisaran 200.001- 1.000.000 maka jumlah koleksi yang harus dimiliki perpustakaan yakni 5.000- 25.000 koleksi pertahun dan untuk kota pada hingga tahun 2022 yakni sebanyak 919.145 penduduk maka koleksi yang harus ada pertahun tentu 5.000 hingga 25.000 koleksi yang ditambah namun hal itu tidak terpenuhi seperti pada tabel 1.4.



**Tabel 1.5**

**Daftar Koleksi Perpustakaan Umum Kota Padang Tahun 2021**

<b>Klasifikasi</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Jumlah</b>
000 Karya Umum	0	-	1	471	2603
100 Filsafat	148	-	34	15	1808
200 Agama	550	-	13	26	4693
300 Sosial	1148	-	279	5	9168
400 Bahasa	0	-	65	0	1011

500 Ilmu – Ilmu Murni	0	-	150	0	1906
600 Teknologi (Ilmu Terapan)	998	-	348	0	1677
700 Olahraga	1300	-	301	0	3717
800 Kesusasteraan	0	-	134	9	1913
900 Sejarah	100	-	9	16	2225
Jumlah	4244	-	1334	542	36721

(Sumber: LKJIP Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Tahun 2022 Halaman 35)

Pada Tabel 1.8 terlihat bahwa begitu banyak koleksi buku dengan berbagai jenis yang mampu dikelola oleh Perpustakaan Umum Kota Padang yakni sebanyak 36.721 buku hingga tahun 2022 buku dengan koleksi terbanyak yakni buku Sosial sebanyak buku 9168, dilihat dari tahun 2019 buku yang berhasil dikoleksi hanya 7 jenis dari 10 jenis buku dengan jumlah 4244 buku dan merupakan tahun dengan koleksi terbanyak yang ada sementara di tahun 2020 tidak ada buku yang berhasil di koleksi yang dikarenakan juga faktor Covid-19, hingga tahun 2021 koleksi buku kembali digerakkan yang mana mampu mengkoleksi sebanyak 1334 buku, namun pada tahun 2022 jumlah koleksi baru hanya 542 buku dan secara keseluruhan pertahunnya tidak memenuhi standar koleksi yang harus diikuti dimana untuk jumlah masyarakat lebih dari 900.000 jiwa di kota padang maka dalam setahun jumlah koleksi yang harus mampu dikumpulkan yakni dalam rentang 5.000 hingga 25.000 buku sesuai dengan peraturan Kepala Perpunas yang sudah dijabarkan sebelumnya.

Sehingga dapat kita asumsikan bahwa koleksi buku yang ada belumlah lengkap dimana buku yang tersedia baru mencakup ilmu – ilmu dasar saja, dimana seharusnya

koleksi buku yang ada harus bervariasi dan juga menarik dan juga update sesuai dengan perkembangan zaman sehingga para pengunjung bisa tertarik untuk membaca maupun meminjam dan kemungkinan betah untuk berkunjung di kesempatan selanjutnya.

Kualitas dari suatu pelayanan tentunya berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan perpustakaan. Oleh Sedarmayanti mendefinisikan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan<sup>24</sup>. Menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan harapan dengan kebutuhannya<sup>25</sup>.

Adapun pengukuran kepuasan masyarakat yang akan digunakan serta relevan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni menurut Dutka meliputi Guarantee or warranty yaitu jaminan yang diberikan oleh badan usaha untuk memuaskan masyarakat yang melakukan pelayanan, Delivery Communication yaitu terkait informasi yang disampaikan oleh pelayanan kepada masyarakat, Complain Handling yaitu sikap petugas dalam menangani keluhan yang diberikan oleh masyarakat, dan Resolution of problem yaitu tanggapan petugas dalam memecahkan permasalahan pelayanan pustaka yang dihadapi oleh masyarakat.

<sup>24</sup> Fauziah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa, Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar. hlm. 17

<sup>25</sup> Harentama Fardhani, Analisis Faktor- Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang, 2010, Jurnal Unimma, .hlm6.

**Tabel 1.6****Capaian Indikator Jumlah Pengunjung Perpustakaan dari tahun 2017-2022**

2017	2018	2019	2020	2021	2022
7.301	9.769	3.245	1.743	3.721	4.315

(Sumber: Laporan Buku Daftar Kunjungan ke Perpustakaan Kota Padang Kota Padang 2017-2022)

Pada tabel 1.9 terlihat bahwa terjadi proses naik turun jumlah pengunjung yang datang ke Perpustakaan Umum Kota Padang dari tahun ketahun mulai dari tahun 2017 hanya 7.301 orang yang kemudian meningkat 9.769 orang pada tahun 2018 dan terus mengalami penurunan pada tahun 2019 menjadi 3.245, akibat pandemi Covid-19 jumlah pengunjung di tahun 2020 hanya sebanyak 1.743 orang dan sedikit pulih di tahun 2021 mulai membaik dengan jumlah pengunjung sedikit naik yakni 3.721 orang dan hingga akhir tahun 2022 naik sebanyak 4.315 pengunjung walau tingkat kenaikannya tidak terlalu signifikan.

Dari fenomena diatas dapat diketahui terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yang dinilai kurang memadai pada Perpustakaan Umum Kota Padang. Maka berdasarkan pemaparan latar belakang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara kuantitatif untuk melihat Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang dengan menggunakan metode yang menurut peneliti bisa akurat dan pasti dalam pembuktiannya.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan yang telah diuraikan diatas maka permasalahan yang menjadi perhatian peneliti yaitu:

- a. Bagaimanakah tingkat kualitas pelayanan pustaka pada Perpustakaan Umum Kota Padang (X)?
- b. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengunjung Perpustakaan Umum Kota Padang (Y)?
- c. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka (X) Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Perpustakaan (Y) Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Padang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang dan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan pada Perpustakaan Umum Kota Padang (X)
- b. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengunjung Perpustakaan Umum Kota Padang (Y)
- c. Mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka (X) Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Perpustakaan (Y) Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini dibagi atas:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, adanya penelitian ini mempunyai kontribusi dalam mengembangkan keilmuan Administrasi Publik, karena terdapat kajian- kajian Admistrasi Publik dalam konsentrasi peneliti yaitu manajemen publik terutama terkait kualitas pelayanan. Dengan demikian adanya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi mahasiswa administrasi lainnya dan dapat dijadikan sebagai referensi penelitian yang relevan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **A. Bagi Peneliti**

Manfaat dari adanya penelitian ini bagi peneliti sendiri adalah untuk menambah ilmu pengetahuan serta menjadi tau dari ketidaktahuan terhadap bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang.

#### **B. Bagi Pemerintah**

Memberikan sumbangan akan penelitian mengenai bagaimana kondisi penyelenggaraan pelayanan publik serta penelitian ini juga sebagai bahan pemerintah untuk melihat bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka Tingkat Kepuasan

Pengunjung Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang. Dan bagi pihak Dinas penelitian ini bisa dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan dari pelayanan Publik Pustaka yang diberikan kepada masyarakat.

### C. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat terkait dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang .

### D. Bagi Akademik

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumber serta tambahan referensi pengetahuan dan pembelajaran terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang.

## 1.5 Sistematika Pembahasan

### BAB I – Pendahuluan

Adanya masalah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan pustaka terhadap kepuasan pengunjung yang datang ke Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang, kemudian merumuskan permasalahan dalam bentuk rumusan penelitian, tujuan serta manfaat dari penelitian yang dilakukan.

## **BAB II – Tinjauan Pustaka**

Menguraikan teori atau konsep yang menunjang penelitian ataupun penelitian yang relevan dengan yang diteliti dalam bentuk yang lebih operasional.

## **BAB III- Metode Penelitian**

Menjelaskan unit analisis penelitian, cara pengambilan sampel, serta cara pengolahan data dengan menggunakan alat- alat analisis statistik yang relevan dengan penelitian.

## **BAB IV – Deskripsi Lokasi Penelitian**

Menjelaskan mengenai gambaran umum Kota Padang dan Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang.

## **BAB V – Temuan data dan Analisis**

Pada bab ini akan menjelaskan tanggapan responden terhadap tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan akibat pengaruh dari kualitas pelayanan pustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang, serta membahas tentang seberapa tingkat pengaruh antara variabel bebas, yakni kualitas pelayanan pustaka (X) dengan variabel terikat, yakni tingkat kepuasan pengunjung (Y) perpustakaan apakah terdapat hubungan signifikan atau tidak.

## **BAB VI – Penutup**

Berisikan tentang kesimpulan dan saran penelitian.