

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik yang melayani semua lapisan masyarakat pemakainya saat ini dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna jasa perpustakaan agar perpustakaan mendapatkan apresiasi yang baik pula dari para penggunanya. Untuk itu para pengelola perpustakaan perlu mengacu pada paradigma baru yang mengedepankan kepuasan pengguna (user oriented).

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan perpustakaan sering membandingkan antara pelayan yang satu dengan pelayan yang lain yang diberikan oleh unit kerja yang memberikan pelayanan umum (public service), sehingga masyarakat dapat menilai instansi mana yang dapat memberikan pelayanan terbaik dan dapat memuaskan setiap pengunjung yang datang, dan instansi mana pula yang masih dinilai buruk dalam memberikan pelayanan.

Salah satu fungsi yang diemban oleh Badan Perpustakaan Propinsi Kalimantan Timur yang merupakan bagian dari instansi pemerintah yang berada di daerah otonomi berdasarkan Perda nomor 04 tahun 2003 merupakan pelayanan penunjang penyelenggaraan pemerintah di bidang perpustakaan. Masalah pelayanan perpustakaan banyak mendapat sorotan dari masyarakat baik diutarakan secara langsung melalui petugas perpustakaan, maupun ditulis melalui

media massa, seperti yang pernah ditulis harian Tribun, yang intinya tulisan tersebut memuat (keluhan pengunjung perpustakaan yang menyatakan koleksi Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur dinilai minim terutama buku-buku baru yang saat ini beredar di pasaran), pengunjung sangat berharap terhadap fasilitas buku-buku yang disediakan oleh perpustakaan karena karena kebanyakan mahasiswa tidak mampu membeli buku yang saat ini relatif mahal.

Keberhasilan suatu pelayanan dalam perpustakaan juga tidak lepas dari kemampuan petugas/pustakawan Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur dalam berkomunikasi dengan penggunanya. Dengan terjalannya komunikasi yang efektif dan efisien serta dengan menerapkan cara dan gaya yang beraneka ragam, petugas/pustakawan diharapkan mendapat umpan balik /feed back sehingga terjadi kesepahaman yang akhirnya tercipta kepuasan di kedua belah pihak. Disamping itu sikap dan persepsi pengguna yang merupakan salah satu feed back dari terjalannya komunikasi pun diharapkan dapat menjadi masukan guna peningkatan kualitas layanan.

Berdasarkan hal tersebut di atas penulis mengadakan penelitian tentang pelayanan Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur dalam memenuhi aspek afektif pengguna perpustakaan

## **B. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah yang penulis ajukan adalah apakah pelayanan Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur berperan dalam menumbuhkan aspek afektif pengguna perpustakaan?

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

### **C.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendapatkan gambaran tentang pelayanan yang diberikan oleh Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur, baik dari segi pelayanan petugas perpustakaan (pustakawan) maupun pelayanan fasilitas Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur.
2. Untuk mengetahui tanggapan pengguna perpustakaan atas pelayanan Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur.
3. Untuk mengetahui peranan pelayanan Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur dalam menumbuhkan aspek afektif pengguna perpustakaan

### **C.2 Kegunaan Penelitian**

1. Hasil penelitian diharapkan dapat membuka jalan lebih lanjut bagi penelitian dengan metode lain tentang masalah peranan pelayanan Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur dalam menumbuhkan aspek afektif pengguna perpustakaan

2. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah perbendaharaan khasanah penelitian bidang ilmu komunikasi, khususnya penelitian tentang masalah perpustakaan
3. Hasil penelitian diharapkan dapat memberi masukan berupa informasi kepada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur berkaitan dengan pelayanan yang diberikan dan dimilikinya.

#### **D. Kerangka Konseptual**

Perpustakaan sebagai salah satu sumber informasi yang menyimpan berbagai informasi dalam berbagai bentuk dan jenisnya dapat dimanfaatkan oleh seluruh anggota masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan informasi. Banyak definisi yang ada tentang perpustakaan. Definisi dari *IFLA (Internasional Federation of Library of Association)* menyebutkan, bahwa perpustakaan merupakan suatu tempat yang mengelola segala macam informasi terekam, baik dalam bentuk tercetak maupun non tercetak serta bahan-bahan hasil teknologi canggih lainnya untuk kepentingan pendayagunaan bagi masyarakat luas.

Berkaitan dengan pengertian pelayanan perpustakaan dapat diartikan, bahwa pelayanan perpustakaan adalah upaya membantu orang lain (pengguna) melalui petugas perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang ada di dalam koleksi perpustakaan. Secara singkat pelayanan pemakai ditujukan terutama untuk melayani pemakainya dalam mendapatkan bahan pustaka dengan mudah, cepat

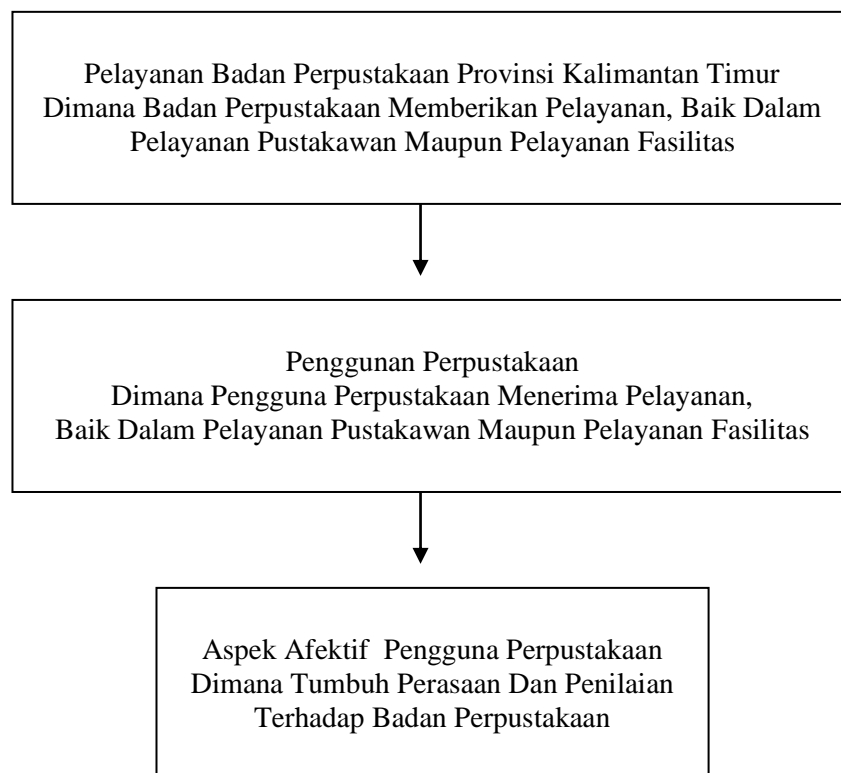
dan tepat. Dalam kegiatan pelayanan kepada pemakai, dituntut kreativitas dan dedikasi yang tinggi dari staf perpustakaan seperti yang oleh Ase Muchyidin :

“Dengan selesainya bahan diproses atau tersedia bahan-bahan diperpustakaan bukan berarti selesainya tugas. Yang menurut kreativitas dan dedikasi dari pustakawan yaitu usaha untuk menggunakan bahan-bahan bagaimana agar setiap bahan yang tersedia di perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakainya”

Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa perpustakaan adalah pelayanan. Tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan sehingga perpustakaan sebenarnya identik dengan pelayanan. Pelayanan sendiri memiliki arti usaha melayani kebutuhan orang lain atau membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan arti pelayan adalah sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalaui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Berkenaan dengan masalah aspek afektif, maka aspek ini menyangkut masalah perasaan, penilaian, atau emosional seseorang terhadap objek sikap. Aspek afektif memang menjadi salah satu komponen sikap. Sikap merupakan salah satu bahasan yang menarik dalam kajian psikologi sosial, karena sikap sering digunakan untuk meramalkan tingkah laku, baik tingkah laku perorangan, kelompok, dan bahkan tingkah laku suatu bangsa. Sikap terhadap objek, gagasan, atau orang tertentu merupakan orientasi yang bersifat menetap dengan komponen-komponen kognitif, afektif, dan konatif. Komponen kognitif terdiri atas seluruh

kognisi yang dimiliki seseorang mengenai objek sikap --- fakta, pengetahuan, dan keyakinan tentang objek sikap. Komponen afektif terdiri atas seluruh perasaan atau emosi seseorang terhadap objek, terutama penilaian. Komponen konatif terdiri atas kesiapan seseorang untuk bereaksi atau bertindak terhadap objek. Berdasarkan uraian di atas, maka secara sederhana kerangka konseptual penelitian dapat dilihat pada gambar di halaman 9 berikut ini:



**Gambar 1.1 : Kerangka Konseptual Penelitian**

## **E. Kerangka Operasional**

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah diuraikan di atas, maka dapat dijabarkan operasional variabel penelitian sebagai berikut :

1. Variabel bebas penelitian adalah pelayanan Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur dengan indikator pelayanan pustakawan dan pelayanan fasilitas yang diberikan Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur.
2. Variabel terikat penelitian adalah aspek kognitif pengguna perpustakaan dengan indikator perasaan puas; senang; nyaman; dan betah berada di dalam perpustakaan; serta penilaian terhadap badan perpustakaan dan penilaian terhadap pengelolaan badan perpustakaan.

## **F. Metodologi Penelitian**

### **F1. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif. Metode deskriptif bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. Penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, dan sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian deskriptif juga tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis, atau membuat prediksi

## **F.2 Tehnik Pengumpulan Data**

### 1. Observasi.

Observasi yang dilakukan adalah dengan membuat catatan-catatan pertanyaan tentang bagaimana komunikasi pimpinan yang dilakukan oleh pimpinan atau kepala Bagian Perlengkapan Sekretariat Daerah Kota Samarinda.

### 2. Angket.

Berupa daftar pertanyaan atau kuesioner untuk diberikan kepada responden yang dijadikan objek penelitian.

### 3. Wawancara.

Melakukan tanya jawab dengan pihak yang terkait dalam penelitian.

### 4. Studi kepustakaan.

Membaca sejumlah buku dan literatur yang relevan dan mendukung masalah penelitian.

## **F.3 Populasi Dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna perpustakaan di bagian referensi surat kabar dan majalah yang rata-rata per harinya berjumlah 120 orang. Sampel diambil 25% dari jumlah populasi sehingga diperoleh sampel sebanyak 30 orang untuk kemudian dijadikan responden. Teknik penarikan sampel yang dipakai adalah acak.



#### **F.4 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif dilakukan dengan cara data yang masuk dari angket yang disebarakan kepada responden dikumpulkan, disusun, dijelaskan, dan diinterpretasikan. Analisis datanya adalah dengan menggunakan tabel-tabel. Menurut Masri Singarimbun, penelitian deskriptif biasanya mempunyai tujuan : (1) untuk mengetahui perkembangan sasaran fisik tertentu atau frekuensi terjadinya suatu aspek fenomena sosial tertentu dan (2) untuk mendeskripsikan secara terperinci fenomena sosial tertentu.