

ABSTRAK

Henny Pratiwi. 2020. “Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Layanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat”. *Makalah*. Program Studi Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tanggapan pemustaka terhadap kinerja karyawan di bagian layanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Sampel penelitian ini adalah pemustaka di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pemustaka yang berkunjung dengan jumlah yang sama. Analisis data ini menggunakan skala likert yaitu setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pertanyaan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut: sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan pemustaka terhadap kinerja karyawan pada bagian layanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat yaitu pemustaka mendapatkan pelayanan yang baik dari karyawan di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat dengan skor 3,17 dengan itu pemustaka menilai dalam kategori “Baik”. Tanggapan yang diberikan oleh pemustaka sangat berpengaruh bagi perpustakaan itu sendiri, dengan adanya tanggapan dari pemustaka maka perpustakaan tersebut bisa memperbaiki pelayanan yang belum sempurna.