

**STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PEMUSTAKA
TERHADAP PENCARIAN KOLEKSI
DI UPT PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG HATTA
KOTA BUKITTINGGI**

NADIA ERWANI FAZRI

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

**STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PEMUSTAKA
TERHADAP PENCARIAN KOLEKSI
DI UPT PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG HATTA
KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi (S.S.I)**



**Nadia Erwani Fazri
NIM 2018/18234094**

Pembimbing:

**Dr. Nurizzati, M.Hum.
NIP. 196209261988032002**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : Strategi Penanganan Keluhan Pemustaka terhadap Pencarian Koleksi
di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi

Nama : Nadia Erwani Fazri

NIM : 18234094

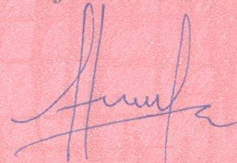
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Departemen : Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah

Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, September 2022

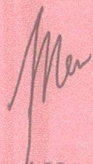
Disetujui oleh Pembimbing



Dr. Nurizzati, M.Hum.

NIP. 196209261988032002

Kepala Departemen,



Dr. Yenni Hayati, M.Hum.

NIP. 19740110199032001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Nadia Erwani Fazri

NIM : 18234094

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji

Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah

Fakultas Bahasa dan Seni

Universitas Negeri Padang

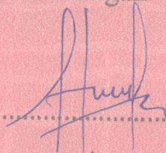
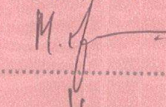
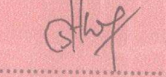
**Strategi Penanganan Keluhan Pemustaka terhadap Pencarian Koleksi di UPT
Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi**

Padang, September 2022

Tim Penguji,

1. Ketua : Dr. Nurizzati, M.Hum.
2. Anggota : Malta Nelisa, S.Sos.,M.Hum.
3. Anggota : Yulianti Rasyid, M.Pd.

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya sampaikan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul “Strategi Penanganan Keluhan Pemustaka terhadap Pencarian Koleksi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, penelitian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali dari arahan pembimbing;
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar kepustakaan;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padang, Agustus 2022

Saya yang menyatakan,



Nadia Erwani Fazri

NIM 18234094

ABSTRAK

Nadia Erwani Fazri, 2022. “Strategi Penanganan Keluhan Pemustaka terhadap Pencarian Koleksi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi penanganan keluhan pemustaka terhadap pencarian koleksi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi, adapun ruang lingkup penelitian ini yaitu: (1) Keluhan Pemustaka terhadap pencarian koleksi. (2) Strategi penanganan keluhan pemustaka terhadap pencarian koleksi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran angket, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data ini dilakukan dalam empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) keluhan pemustaka terhadap pencarian koleksi seperti sering tidak berfungsinya OPAC, misalnya error atau tidak ada sinyal, beberapa pemustaka tidak paham dalam penggunaan OPAC, Koleksi yang ada pada OPAC tidak sesuai dengan jajaran pada rak koleksi, sebagian pustakawan kurang acuh kepada pemustaka, dan beberapa koleksi yang kurang lengkap. (2) strategi penanganan yang dilakukan yaitu. *Pertama*, keluhan mekanika dengan menghubungi bagian IT untuk mengecek koneksi jaringan pada OPAC, untuk pemustaka yang tidak paham menggunakan OPAC pihak perpustakaan memberikan penjelasan mengenai cara penggunaan OPAC, untuk koleksi yang tidak ditemukan pihak perpustakaan membantu mencari koleksi tersebut, jika koleksi tetap tidak ditemukan pihak perpustakaan memberikan penjelasan bahwa ada beberapa kemungkinan koleksi tersebut tidak ditemukan seperti salah letak, sedang dipinjam atau sedang dalam perbaikan. *Kedua*, keluhan akibat sikap Pustakawan dengan penanganan yang telah dilakukan yaitu diadakan pertemuan atau rapat untuk evaluasi kinerja pustakawan. *Ketiga*, indikator keluhan yang berhubungan dengan pelayanan dengan penanganan yang telah dilakukan yaitu pihak perpustakaan telah melakukan pengadaan buku setiap tahunnya serta memberikan penjelasan kepada para pemustaka dengan ramah bahwa untuk menambah koleksi perpustakaan membutuhkan proses yang panjang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Strategi Penanganan Keluhan Pemustaka Terhadap Pencarian Koleksi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi”. Penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Universitas Negeri Padang.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan dan motivasi dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada, (1) Dr. Nurizzati, M.Hum, selaku dosen pembimbing akademis sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan yang bermanfaat kepada penulis, (2) Malta Nelisa, S.Sos.,M.Hum dan Yulianti Rasyid, M.Pd, selaku Dosen Penguji, (3) Desriyeni, S.Sos.,M.I.Kom, selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, (4) Dr. Yenni Hayati, M.Hum., dan Muhammad Ismail Nasution, S.S., M.A, selaku Kepala dan Sekretaris Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, (5) Drs. Nur Karim, M.Hum, selaku Kepala UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi, (6) Erni Zulfan, S.Sn, Imas Halimatun Sadiyah, A.Md, Meindria, S.Sos, M.I.Kom dan Vyona, A.Md, selaku pustakawan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi. (7) Semua informan dan semua pihak yang sudah berkenan menjadi narasumber dan memberikan informasi yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kelemahan dan kekurangan. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penulis bisa memperbaiki kelemahan dan kekurangan dalam penyempurnaan skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Padang, Agustus 2022

Nadia Erwani Fazri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR BAGAN	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Pertanyaan Penelitian.....	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
G. Definisi Istilah.....	6
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Relevan	27
C. Kerangka Konseptual.....	29
BAB III	32
METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Metode Penelitian	32
C. Latar, Entri dan Kehadiran Peneliti.....	33
D. Informan.....	34
E. Instrumen Penelitian	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36

G. Teknik Pengabsahan Data.....	38
H. Teknik Penganalisisan Data.....	38
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN.....	40
A. Temuan Penelitian	41
B. Pembahasan.....	59
BAB V.....	66
KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Konseptual.....	31
----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Informan Pustakawan.....	35
Tabel 2 Informan Pemustaka	35
Tabel 3 Hasil Angket Keluhan Terhadap Tidak Berfungsinya Penggunaan OPAC	42
Tabel 4 Penelusuran melalui OPAC.....	43
Tabel 5 Pencarian Kata Kunci Menggunakan OPAC	44
Tabel 6 Penelusuran Koleksi dengan OPAC dan Pencarian Koleksi Pada Rak ...	45
Tabel 7 Penataan Koleksi.....	47
Tabel 8 Pemberian Nomor Kelas pada Koleksi	48
Tabel 9 Keluhan Terhadap Pencarian Koleksi.....	49
Tabel 10 Ketersediaan Koleksi	50
Tabel 11 Keluhan terhadap Sikap Pustakawan	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Observasi Awal	72
Lampiran 2 Hasil Observasi Awal	73
Lampiran 3 Daftar Jumlah Koleksi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Tahun 2021	74
Lampiran 4 Daftar Jumlah Koleksi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta yang Dilanyakan.....	75
Lampiran 5 Kisi- Kisi Angket.....	76
Lampiran 6 Surat Penelitian.....	77
Lampiran 7 Transkrip Wawancara dengan Informan Pustakawan.....	78
Lampiran 8 Hasil Angket Penelitian Informan 1	83
Lampiran 9 Hasil Angket Penelitian Informan 2	86
Lampiran 10 Hasil Angket Penelitian Informan 3	89
Lampiran 11 Hasil Angket Penelitian Informan 4	92
Lampiran 12 Hasil Angket Penelitian Informan 5	95
Lampiran 13 Hasil Angket Penelitian Informan 6	98

BAB1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan sebagai organisasi *non-profit*, bertujuan bukan untuk mencari keuntungan, melainkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memuaskan pemustaka melalui pelayanan yang diberikan. Perpustakaan sebagai suatu tempat yang menyediakan berbagai koleksi baik berbentuk cetak maupun non-cetak yang disusun secara sistematis untuk memberikan kemudahan bagi pemustaka yang membutuhkan informasi. Menurut UU No 43: tahun 2007 yang menyatakan bahwa perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya ilmiah, karya cetak, karya rekam, secara profesional dalam kata yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan ada enam jenis yaitu perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, perpustakaan khusus, perpustakaan wilayah, dan perpustakaan keliling. Penelitian ini fokus pada perpustakaan umum. Perpustakaan umum berbeda dengan perpustakaan jenis lainnya, seperti perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi, yang cenderung memiliki ruang lingkup terbatas dari segi koleksi yang disediakan dan terkadang dari segi pemustaka. Seperti yang dikemukakan oleh UNESCO (1972), salah satu manfaat perpustakaan umum yaitu sebagai media mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan umum juga

bermanfaat menyediakan berbagai koleksi untuk semua jenis tingkatan usia mulai dari anak- anak, remaja, dewasa, sampai lanjut usia. Pemustaka yang datang ke perpustakaan umum biasanya tidak terbatas usia, tak hanya anak-anak dan remaja, bahkan ibu- ibu yang masih mempunyai minat baca juga sering berkunjung ke perpustakaan umum. Untuk pengoptimalan dalam pencarian koleksi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta dilengkapi dengan fasilitas OPAC sebagai sarana untuk mencari informasi mengenai koleksi yang ada di perpustakaan, dimana informasi yang ditampilkan dalam program ini berupa data bibliografi dari buku.

UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta sebagai cabang dari Perpustakaan Nasional, terletak di jalan Kusuma Bakti, Gulai Banchah, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, tepatnya di komplek Gedung Wali Kota Bukittinggi. UPT Perpustakaan tersebut juga memiliki peran penting untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, sebagai wahana pendidikan, pelestarian masyarakat, rekreasi dan untuk meningkatkan kecerdasan bangsa. UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta tentunya memiliki berbagai koleksi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta sebagai salah satu perpustakaan umum terbesar di Kota Bukittinggi tentunya memiliki jumlah koleksi yang banyak. Hal ini dapat dilihat dari jumlah koleksi yang dimiliki UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi pada Tahun 2021 memiliki 160.834 jumlah eksemplar dengan 62.751 judul koleksi buku, dan 3.535 judul koleksi non buku. Untuk koleksi yang ada pada OPAC UPT

tersebut memiliki 54.615 judul dengan 131.232 eksemplar. Namun banyaknya koleksi yang dimiliki akan menyulitkan dalam pengelolaan letak buku dipergustakaan, sehingga ada beberapa buku yang tidak dipinjam dan terbaca.

Saat ini koleksi yang dimiliki UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi tidak hanya buku, tetapi audio visual, peta, atlas, globe, koleksi artefak, foto, grafis, lukisan dan koleksi berkala juga disediakan. Dari hasil observasi awal dan penyebaran angket, ditemukan adanya masalah terkait pencarian koleksi di rak buku pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi. Keluhan dari pemustaka diantaranya sebagai berikut. *Pertama*, penelusuran menggunakan OPAC sering mengalami kendala seperti error atau tidak ada sinyal, beberapa pemustaka yang tidak paham dalam penggunaan OPAC dan koleksi yang ada di OPAC ada yang tidak ditemukan pada rak koleksi. OPAC bertujuan untuk membantu mempercepat mencari informasi koleksi yang dibutuhkan pemustaka, jika OPAC sering mengalami masalah pada saat melakukan penelusuran, maka sangat mempersulit pemustaka dalam mencari koleksi yang mereka butuhkan. OPAC perpustakaan memuat semua informasi terkait ketersediaan dan keberadaan koleksi di perpustakaan, jika data yang ada pada OPAC tidak sesuai dengan koleksi yang disediakan perpustakaan itu akan memberikan kesulitan pada pemustaka. *Kedua*, sikap sebagian pustakawan yang kurang acuh terhadap pemustaka. Sebagai seorang pustakawan sikap sangat penting untuk diperhatikan, sebab sikap pustakawan sangat berpengaruh kepada citra yang dimiliki oleh perpustakaan. *Ketiga*, tidak lengkapnya beberapa koleksi

perpustakaan. Masalah tersebut membuat pemustaka mengeluh kepada para pustakawan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi. Keluhan pemustaka merupakan suatu kritik yang dapat dijadikan motivasi untuk meningkatkan perpustakaan kedepannya. Agar peningkatan perpustakaan dapat tercapai dengan baik, pihak perpustakaan harus melakukan penanganan dari keluhan pemustaka terkait pencarian koleksi agar pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan dan menjadikan perpustakaan semakin diminati oleh para pemustaka.

Berdasarkan uraian masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penelitian terkait strategi penanganan keluhan pemustaka terhadap pencarian koleksi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi ini sangat penting dilakukan lebih lanjut, karena penelitian ini akan mendeskripsikan bagaimana strategi penanganan keluhan pemustaka terhadap pencarian koleksi sebagai upaya perbaikan dan pemajuan perpustakaan kedepannya agar para pemustaka yang datang ke perpustakaan untuk meminjam atau membaca koleksi merasa puas dan terpenuhi kebutuhan informasinya. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi yang dapat dijadikan bahan evaluasi bagi perkembangan Perpustakaan kedepannya. Oleh sebab itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Strategi Penanganan Keluhan Pemustaka terhadap Pencarian Koleksi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi”.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan untuk mendeskripsikan mengenai strategi penanganan keluhan pemustaka terhadap pencarian koleksi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana strategi penanganan keluhan pemustaka terhadap pencarian koleksi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi?

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, dapat diajukan dua pertanyaan penelitian. Kedua pertanyaan penelitian tersebut adalah sebagai berikut. *Pertama*, apa saja keluhan pemustaka terhadap pencarian koleksi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi? *Kedua*, bagaimana Strategi penanganan keluhan pemustaka terhadap pencarian koleksi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dua pertanyaan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut. *Pertama*, mendeskripsikan keluhan pemustaka terhadap pencarian koleksi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi. *Kedua*,

mendesripsikan strategi penanganan keluhan pemustaka terhadap pencarian koleksi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu sebagai berikut. *Pertama*, secara teoritis (a) penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pengetahuan terhadap ilmu pengetahuan mengenai ilmu perpustakaan, (b) sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya. *Kedua*, secara praktis (a) bagi penulis, penelitian ini dapat memberikan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis mengenai strategi penanganan keluhan pemustaka terhadap pencarian koleksi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi, (b) bagi perpustakaan, semoga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Kota Bukittinggi untuk memperhatikan keluhan yang sedang dialami pemustaka agar bisa segera ditindaklanjuti.

G. Definisi Istilah

Sebelum membahas permasalahan penelitian tersebut, peneliti akan menjabarkan istilah- istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Bertujuan untuk mempermudah pengertian tentang judul yang diteliti. Adapun penjelasannya sebagai berikut.

1. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang menyediakan pelayanan untuk masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat

tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi.

2. Pustakawan adalah suatu profesi yang memerlukan pendidikan dan pelatihan khusus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memiliki keahlian dalam mengelola bahan pustaka.
3. Koleksi perpustakaan adalah sebuah bahan perpustakaan yang disusun secara sistematis dan disajikan kepada masyarakat untuk memenuhi informasi yang mereka butuhkan baik dalam bentuk cetak, digital maupun karya rekam.
4. Keluhan pemustaka adalah suatu umpan balik yang diajukan oleh pemustaka kepada perpustakaan terhadap layanan dan jasa yang mereka terima.
5. Penanganan keluhan adalah cara atau strategi yang dilakukan dalam mengatasi keluhan pemustaka.

