

**TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PUSTAKAWAN
DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI PADANG**

SKRIPSI

*Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi*



**ADZKIA RAHMADANI
NIM 19234059/2019**

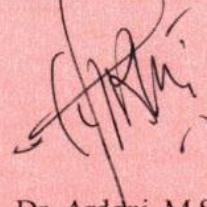
**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

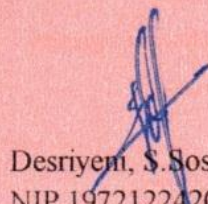
Judul : **Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang**
Nama : Adzkia Rahmadani
NIM : 19234049
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Mei 2023
Disetujui oleh Pembimbing,



Dr. Ardoni, M.Si
NIP 196011041987021002

Kepala Departemen,



Desriyem, S.Sos., M.I.Kom.
NIP 197212242006042002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Adzkia Rahmadani
NIM : 2019/19234059

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di hadapan Tim Penguji
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Infomasi
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang
dengan judul

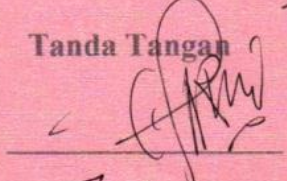
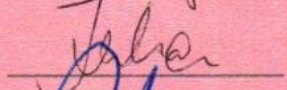
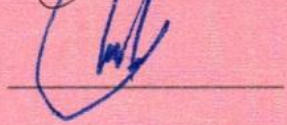
Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang

Padang, Mei 2023

Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Ardoni, M.Si
2. Anggota : Jeihan Nabila, S.IIP.,M.I.Kom
3. Anggota : Mohammad Hafriison, M.Pd.

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan hal-hal berikut:

1. Skripsi saya yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang”** adalah benar karya tulis saya dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya, dan bukan merupakan duplikasi skripsi lain.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara jelas dicantumkan dalam kepustakaan.
4. Pernyataan ini, saya tulis dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.



Padang, Mei 2023

Adzkiya Rahmadani
NIM 19234059

ABSTRAK

Adzkia Rahmadani, 2023. “Kepuasan Pemustaka terhadap layanan pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi. Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi seberapa puas pemustaka dengan layanan Pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Penyebaran angket di Politeknik Negeri Padang merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden, populasi dalam penelitian ini merupakan pengunjung perpustakaan di Politeknik Negeri Padang. Agar peneliti dapat secara acak mengumpulkan sampel dari siapa pun yang mereka temui tanpa perencanaan sebelumnya, pengambilan sampel dipilih berdasarkan teknik *Accidental Sampling*.

Berdasarkan temuan penelitian, kepuasan pelanggan UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang terhadap layanan pustakawan diukur dengan menggunakan alat yang menggunakan teknik SERVQUAL dan memiliki lima dimensi dengan skor rata-rata 3,22. *Pertama*, dimensi *tangibles* memiliki skor rata-rata skala interval positif sebesar 3,22 yang menunjukkan bahwa pemustaka puas dengan layanan pustakawan karena fasilitas fisik diberikan atau disediakan sesuai dengan permintaan mereka. *Kedua*, dimensi *reliability* memiliki skor rata-rata interval positif 3,26, yang menunjukkan bahwa pemustaka puas dengan layanan pustakawan karena memberikan informasi akurat yang akurat dan terpercaya. *Ketiga*, dimensi *responsiveness* memiliki skor rata-rata 3,18 dalam interval positif, yang menunjukkan bahwa pemustaka puas akibat keinginan pustakawan untuk membantu dan menawarkan layanan cepat (responsif) kepada mereka. *Keempat*, dimensi *assurance* memperoleh skor rata-rata 3,25 pada skala interval positif, yang menunjukkan bahwa pemustaka puas karena keamanan yang ditawarkan, keramahan, kesopanan pustakawan, keandalannya, dan pengetahuannya. *Kelima*, dimensi *emphaty* memperoleh skor 3,22 pada skala interval positif, yang menunjukkan bahwa pemustaka puas karena pustakawan menyadari kebutuhannya, yang antara lain sederhananya membangun ikatan interpersonal yang kuat.

Kata kunci: kepuasan pemustaka; model *importance performance analysis*; *servQual*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tingkat kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Pustakawan di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi (S1) pada Jurusan Perpustakaan dan Ilmu Informasi.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan motivasi yang telah diberikan dari berbagai pihak. Untuk itu, terimakasih kepada (1) Dr. Ardoni, M.Si selaku Dosen Pembimbing (2) Jeihan Nabila, S.IIP.,M.I.Kom., selaku Dosen Penguji I, (3) Mohammad Hafriison, M.Pd., selaku Dosen Penguji II, (4) Desriyeni, S.Sos.,M.I.Kom., selaku Ketua prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi (5) Kedua orang tua (Khusairi dan Dalisma) dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan agar dapat mencapai apa yang dicita-citakan. (6) Keluarga kedua ku. Saudari-saudari baby kost yang telah memberi dorongan dan semangat dalam penulisan proposal penelitian,. (7) Teman-teman seperjuangan yang sama-sama berjuang atas motivasi, saran, serta dukungan yang sangat berguna dalam penulisan ini. (8) Semua pihak yang terlibat dalam membantu proses penulisan tugas akhir ini.

Baik dari segi penyajian skripsi maupun isinya, perjalanan penulis masih jauh. Untuk menyempurnakan skripsi ini, kritik dan saran sangat diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi saya dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Padang, Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR BAGAN | v |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 6 |
| C. Pembatasan Masalah | 7 |
| D. Perumusan Masalah | 7 |
| E. Tujuan Penelitian | 7 |
| F. Manfaat Penelitian | 7 |
| G. Definisi Operasional/ Batasan Istilah | 8 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| A. Landasan Teori | 9 |
| B. Penelitian Yang Relevan | 24 |
| C. Kerangka Konseptual | 27 |
| D. Hipotesis | 29 |
| BAB III METODELOGI PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian | 30 |
| B. Metode Penelitian | 30 |
| C. Populasi dan Sampel | 31 |
| D. Variabel dan Data | 32 |
| E. Instrumen Penelitian | 33 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 40 |
| G. Teknik Penganalisan Data | 41 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. Deskripsi Data | 44 |
| B. Analisis Data | 45 |
| C. Pembahasan | 78 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 89 |
| B. Saran | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA | 91 |
| LAMPIRAN..... | 94 |

DAFTAR BAGAN

| | | |
|---------|--|----|
| Bagan 1 | Model Service Quality menurut Zeithaml dkk | 21 |
| Bagan 2 | Kerangka Konseptual..... | 28 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|----------|--|----|
| Tabel 1 | Indikator Penelitian | 33 |
| Tabel 2 | Kisi-Kisi uji coba kuesioner metode SERVQUAL..... | 33 |
| Tabel 3 | Daftar butir pernyataan yang valid dan tidak valid pada kuesioner tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan menggunakan metode SERVQUAL | 36 |
| Tabel 4 | Kuesioner hasil validasi | 37 |
| Tabel 5 | Skor Variasi Jawaban..... | 42 |
| Tabel 6 | Kondisi fisik gedung perpustakaan serta ruangan yang bersih dan nyaman | 45 |
| Tabel 7 | Lingkungan perpustakaan yang kondusif..... | 47 |
| Tabel 8 | Kondisi meja dan tempat duduk nyaman, dengan jumlah yang memadai | 48 |
| Tabel 9 | Perpustakaan menyediakan internet dan computer yang memadai | 50 |
| Tabel 10 | Penempatan bahan koleksi di rak sesuai dengan lokasi dan nomor punggung buku | 51 |
| Tabel 11 | Kerapian penampilan petugas perpustakaan | 53 |
| Tabel 12 | Rekapitulasi kepuasan pemustaka pada dimensi tangibles | 54 |
| Tabel 13 | Kelengkapan koleksi bahan pustaka dan sesuai dengan kebutuhan | 55 |
| Tabel 14 | kecepatan dalam memberikan layanan peminjaman dan pengembalian buku | 56 |
| Tabel 15 | Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat | 57 |
| Tabel 16 | Catatan peminjaman bahan pustaka saya akurat..... | 58 |
| Tabel 17 | Rekapitulasi kepuasan pemustaka pada dimensi reliability | 60 |
| Tabel 18 | Perpustakaan menyediakan katalog <i>online</i> yang memadai..... | 60 |
| Tabel 19 | Kesesuaian hasil pencarian di katalog <i>online</i> dengan koleksi yang ada di rak | 62 |
| Tabel 20 | Kesediaan petugas perpustakaan membantu kesulitan saya di perpustakaan..... | 63 |
| Tabel 21 | Petugas perpustakaan selalu tanggap memberikan bantuan kepada saya dalam mencari informasi | 64 |
| Tabel 22 | Rekapitulasi kepuasan pemustaka pada dimensi responsiveness.. | 66 |
| Tabel 23 | Keamanan tempat penitipan barang (loker) | 66 |
| Tabel 24 | Petugas perpustakaan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan luas dalam bidangnya..... | 68 |
| Tabel 25 | Petugas perpustakaan ramah dalam memberikan pelayanan kepada saya | 69 |
| Tabel 26 | Petugas perpustakaan memiliki kemampuan komunikasi yang baik..... | 70 |
| Tabel 27 | Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya | 72 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabel 28 | Rekapitulasi kepuasan pemustaka pada dimensi assurance | 73 |
| Tabel 29 | Petugas perpustakaan memahami kebutuhan saya di perpustakaan..... | 74 |
| Tabel 30 | Petugas perpustakaan membantu dalam mencari solusi dan memecahkan masalah saya..... | 75 |
| Tabel 31 | Rekapitulasi kepuasan pemustaka pada dimensi emphaty | 76 |
| Tabel 32 | Rekapitulasi kepuasan pemustaka terhadap layanan pustakaan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang..... | 77 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|--|-----|
| Lampiran 1 | Format Wawancara Awal..... | 95 |
| Lampiran 2 | Hasil Wawancara Awal | 96 |
| Lampiran 3 | Kuesioner Uji Coba | 101 |
| Lampiran 4 | Bukti Validasi Keilmuan Kuesioner..... | 102 |
| Lampiran 5 | Bukti Validasi Bahasa Kuesioner | 105 |
| Lampiran 6 | Tabel Data | 107 |
| Lampiran 7 | Hasil Hitung Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pemustaka dalam Mengakses Layanan Digital Menggunakan Metode | 108 |
| Lampiran 8 | Format Kuesioner Penelitian | 109 |
| Lampiran 9 | Kuesioner Penelitian..... | 111 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di era kontemporer, termasuk saat ini, kebutuhan informasi akan semakin meningkat. Penyebaran informasi juga semakin cepat. Oleh karena itu, masyarakat membutuhkan lokasi dimana informasi dapat diakses dengan mudah, cepat, dan dengan data yang akurat. Perpustakaan, menjawab semua tantangan dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi. Kini perpustakaan bukan sekadar tempat memajang koleksi buku, itu juga menyediakan banyak sumber daya untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat umum.

Menurut Firma dan Rahmah (2012), kepuasan pengguna disebabkan oleh koleksi bahan, sarana, dan prasarana buatan pustaka. Oleh karena itu, Kepuasan pengguna mungkin meningkat dengan tingkat layanan yang ditawarkan kepada mereka. Ada beberapa perbedaan antara pengalaman pengguna dan produk kerja atau output yang dihasilkan. Hubungan antara harapan dan pekerjaan adalah jika pekerjaan dibawah harapan berarti user tidak puas, jika diatas harapan user puas, dan jika dibawah harapan user sen atau puas (Harmoko, 2017).

Konsumen mengalami kepuasan ketika mereka menerima barang atau jasa yang memenuhi harapan mereka. Konsumen umumnya menunjukkan kebahagiaan atau ketidakpuasan mereka terhadap suatu produk atau jasa dengan menunjukkan perilaku tersebut setelah proses pembelian terjadi (Philip Kotler, 2009).

Perpustakaan dalam UU No.43 Tahun 2007 pasal 1 tentang perpustakaan menyatakan bahwa "perpustakaan sebagai lembaga pengelola" kumpulan karya tulis, karya cetak, atau karya rekaman secara profesional dengan sistem yang baku untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Saleh (2011:5), Perpustakaan adalah kelompok atau organisasi yang menyediakan informasi gratis untuk berbagai kebutuhan, seperti yang berkaitan dengan pendidikan, penelitian, dan kreativitas dalam bentuk buku dan bahan tertulis lainnya yang diterbitkan sesuai dengan ketentuan hukum yang relevan. Pengertian perpustakaan dapat disimpulkan berdasarkan bahwa, Koleksi tercetak dan terekaman dikelola secara sistematis oleh perpustakaan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan guna memudahkan pengguna menemukan informasi sesuai.

Pengguna perpustakaan ialah anggota perpustakaan tersebut, perpustakaan perguruan tinggi menunjukkan bahwa pelanggan utamanya ialah warga akademisi (dosen atau mahasiswa), anggota staf, serta masyarakat umum, Universitas lain bergantung pada tujuan studi universitas. UU No. 43 Tahun 2007 menyatakan dalam Pasal 1 Ayat 9 "Pengguna" bahwa pengguna dapat berupa orang perseorangan, sekelompok orang, organisasi, atau lembaga yang memanfaatkan kemampuan layanan perpustakaan.

Kebutuhan tenaga kerja pustakawan profesional, khususnya pustakawan umum, sangat besar. mirip dengan perencanaan wilayah. Pustakawan secara umum berfungsi sebagai panduan tentang penggunaan bahan pustaka untuk tujuan yang berfokus pada pengguna sehingga dapat digunakan secara ideal dan efektif.

memberikan pengunjung perpustakaan informasi yang akurat dan relevan. Dengan menggunakan frase lain, "Pustakawan berada di Perpustakaan" umumnya diperlukan untuk membantu pengguna suatu hal yang membutuhkan informasi yang akurat dan terkini. Untuk memajukan tujuan mereka untuk meningkatkan kinerja mereka dengan cara yang lebih bermanfaat dan lebih menghormati kualitas layanan pelanggan, pustakawan harus mampu dan gigih (Nafidah, 2015).

Pustakawan harus memiliki kompetensi dasar yang baik karena mereka adalah agen informasi yang menyediakan informasi referensi yang akurat dan sesuai untuk pengguna. Karena pustakawan adalah orang penting untuk pengoperasian dan pertumbuhan perpustakaan, mereka lapangan kerja harus berkualitas tinggi. Jika pekerjaan para pustakawan bagus, banyak orang akan menghadiri pustaka dan menemukan nilai di dalamnya. Pustakawan harus bekerja sesuai dengan standar kompetensi yang ada agar pekerjaannya dapat maksimal dan sesuai dengan apa yang telah direkomendasikan oleh standar kompetensi yang ada (Apriyani et al., 2021).

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu sumber penunjang pembelajaran di perguruan tinggi yang menyediakan informasi yang diinginkan oleh penggunanya terutama bagi mahasiswa dan dosen. Informasi yang disediakan di perpustakaan perguruan tinggi diharapkan mampu untuk membangkitkan bakat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna sehingga meningkatnya kreatifitas dan kegiatan intelektual penggunanya. Perpustakaan perguruan tinggi menjadi pusat informasi yang paling utama bagi mahasiswa dan dosen di perguruan tinggi tersebut.

Oleh karenanya, perlunya penilaian pemustaka terhadap perpustakaan yang mempunyai pengaruh sangat besar untuk kemajuan perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan perguruan tinggi dapat dikatakan berhasil dalam mencapai tujuannya untuk memberikan edukasi, informasi maupun rekreasi dilihat dari tingkat kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan. Dalam hal menjaga kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan.

Politeknik Negeri Padang merupakan salah satu perguruan tinggi negeri dimana mempunyai perpustakaan pusat menjadi sumber informasi utama bagi mahasiswa maupun dosen yang menjadi tenaga pendidiknya, yang bernama UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Perpustakaan Politeknik Negeri Padang adalah perpustakaan yang sangat bermanfaat bagi semua civitas akademik karena perpustakaan dimanfaatkan sebagai media untuk memperoleh informasi, media pembelajaran, pengembangan intelektual dan mampu untuk mengarahkan minat dan bakat mahasiswanya. Perpustakaan Politeknik Negeri Padang mempunyai koleksi dalam bentuk tercetak dan elektronik. Dengan begitu sudah seharusnya Perpustakaan Politeknik Negeri Padang dimanfaatkan dengan semestinya oleh mahasiswa maupun tenaga pendidik karena perpustakaan menyediakan informasi yang relevan dan sebagai sumber literatur dalam melakukan penelitian.

Berdasarkan dimensi metode SERQUAL, penulis melakukan wawancara kepada lima mahasiswa Politeknik Negeri Padang pada tanggal 18 Oktober 2022 ditemukan. *Pertama*, Bukti Nyata artinya pelayanan yang terbaik dilihat dari fasilitas pelayanan serta penampilan karyawan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, koleksi yang tersedia pada layanan digital masih terbatas

dan perlu ditambah. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya tenaga sumber daya manusia atau pustakawan dalam mengelolah koleksi karya ilmiah mahasiswa terkait serta fasilitas yang kurang memadai seperti kurangnya rak penempatan buku. Oleh karena itu, suatu perpustakaan harus memperhatikan kelengkapan koleksi, karena kelengkapan koleksi memiliki dampak signifikan pada seberapa baik memenuhi kebutuhan informasi pengguna, serta lebih memperhatikan fasilitas perpustakaan karena fasilitas yang bagus membuat pemustaka senang atau nyaman berada di dalam perpustakaan.

Kedua, keandalan artinya Pustakawan harus mampu memberikan layanan secara akurat dan tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara, prosedur untuk memanfaatkan layanan perpustakaan tidak mudah seperti ada beberapa pemustaka yang sulit mengakses layanan digital dan saat pemustaka mengakses layanan digital, sering terjadi kesalahan atau error. Maka, dengan sering terjadinya kesalahan atau error, akan menghambat proses penelusuran informasi pemustaka, dan kebutuhan informasi pemustaka tidak terpenuhi.

Ketiga, untuk mendukung orang dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat, pustakawan harus tanggap dan menyampaikan informasi yang jelas. Berdasarkan hasil wawancara, daya tanggap pustakawannya sudah bagus, karena pustakawan cepat dalam menanggapi kebutuhan mahasiswanya.

Keempat, jaminan artinya keahlian pustakawan, kesopanan, dan kapasitas untuk menumbuhkan rasa percaya diri bagi perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara, pustakawan suka marah-marah dalam memberikan pelayanan kepada pemustakaanya, tentu hal tersebut membuat pemustaka merasa takut, hal tersebut

harus lebih diperhatikan lagi dimana pustakawan harus bersikap lebih sopan dan ramah agar pemustaka senang berkunjung ke perpustakaan.

Kelima, empati artinya benar-benar memperhatikan pemustaka dengan melakukan upaya untuk memahami kebutuhan mereka. Berdasarkan hasil wawancara, pustakawan tidak memberikan perhatian penuh kepada pemustaka, seperti pemustaka yang kesulitan tersendiri dalam mencari kebutuhan informasinya. Hal tersebut tentunya harus diperhatikan lagi, dimana seorang pustakawan harus memiliki sikap yang baik kepada pemustakannya agar pemustakannya merasa puas terhadap yang diberikan pustakawannya.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, maka penulis merasa perlu dalam menganalisis kepuasan pemustaka terhadap layanan pustakawan di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Analisis tingkat kepuasan pemustaka dalam layanan perpustakaan dapat diukur menggunakan metode *service quality* (SERVQUAL). Lima instrumen dimensi dalam Metode ServQual yaitu, *reliability, assurance, tangibles, empathy dan responsipennes*. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang”.

B. Identifikasi Masalah

Masalah-masalah berikut dapat disimpulkan dari beberapa uraian latar belakang yang telah dibuat. (1) Ketersediaan sumber informasi atau koleksi yang terbatas. (2) Sarana dan prasarana yang kurang memadai. (3) Pustakawan yang kurang ramah.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka untuk lebih tearahnya penelitian ini maka penulis membatasi pembahasan terhadap. Kinerja pustakawan dalam hal pelayanan kepada pemustaka di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL)

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yaitu seberapa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang?.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini antara lain: (1) Dapat menawarkan saran kepada perpustakaan untuk membantunya berfungsi lebih baik dan memberikan layanan berkualitas lebih tinggi, terutama kepada pustakawan. (2) Membagi informasi terbaru, khususnya tentang studi di layanan perpustakaan. Akademisi masa depan diantisipasi untuk membangun teori mereka pada studi tentang kinerja pustakawan.

G. Definisi Operasional/ Batasan Istilah

Dalam hal ini, untuk menghindari terjadinya kesalahan pengertian, sangat penting untuk mendefinisikan terminologi yang digunakan dalam penelitian ini sebagai hasilnya. Beberapa istilah yang memerlukan penjelasan antaranya:

1. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan penilaian dari seseorang, kelompok, ataupun lembaga yang memanfaatkan layanan yang ada di sebuah perpustakaan itu sendiri. Dalam hal ini untuk menciptakan kepuasan pemustaka, perpustakaan perlu memberikan layanan yang baik kepada pemustakanya. Maka sebab itu, penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang.

2. Layanan Pustakawan

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki pekerjaan atau profesi yang terkait dengannya. Hal ini erat kaitannya dengan dunia perpustakaan dan bahan pustaka. IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia) ialah perpustakaan menyelenggarakan kegiatan perpustakaan melalui pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan kewajiban lembaga induknya, berdasarkan ilmu pengetahuan.

Layanan perpustakaan merupakan penyediaan informasi bagi pengguna perpustakaan secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tujuan perpustakaan memberikan layanannya yaitu agar pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan informasi yang diberikan perpustakaan dengan sebaik mungkin sehingga terpenuhinya kebutuhan pengguna perpustakaan.

3. *Service Quality* (SERVQUAL)

Metode Servqual ini ialah Salah satu cara untuk menilai tingkat kepuasan pemustaka. Ada lima dimensi dari metode Servqual ini yaitu *tangibles* (bukti nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap). *Assurance* (jaminan), *emphaty* (emphaty). Kehadiran kelima dimensi tersebut menjadi tolak ukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap hasil kerja pustakawan UPT Politeknik Negeri Padang.