

**TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA  
PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH KOTA  
PADANG**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi Sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi ( S.S.I )**



**Adryzal Martha**

**19234058/2019**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN ILMU INFORMASI  
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

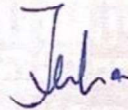
**2023**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

Judul : Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan pada Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang  
Nama : Adryzal Martha  
NIM : 19234058  
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi  
Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan  
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Agustus 2023  
Disetujui oleh Pembimbing,



Jeihan Nabila, S.IIP., M.I.Kom  
NIP 199108092019032019

Kepala Departemen,



Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom.  
NIP 19721224 200604 2 002

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Adryzal Martha

NIM : 2019/19234058


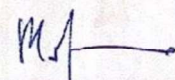
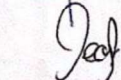
Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di hadapan Tim Penguji  
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi  
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan  
Fakultas Bahasa dan Seni  
Universitas Negeri Padang

### Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan pada Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang

Padang, Agustus 2023

#### Tim Penguji

#### Tanda Tangan

- |            |                                  |    |   |
|------------|----------------------------------|----|---|
| 1. Ketua   | : Jeihan Nabila, S.IIP., M.I.Kom | 1. |  |
| 2. Anggota | : Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum    | 2. |  |
| 3. Anggota | : Gustina Erlianti S.Hum., M.IP. | 3. |  |

## PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan hal-hal berikut:

1. Skripsi saya yang berjudul “ Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan pada Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota 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 masalah, 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 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 karyantulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.



## ABSTRAK

**Adryzal Martha. 2023.** “Pengaruh Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Jurusan Departemen Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang

Perpustakaan merupakan tempat mengumpulkan informasi untuk meningkatkan, melatih pembaca serta meningkatkan kualitas pengajaran dan juga memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Perpustakaan Umum Kota Padang memiliki layanan seperti layanan pencarian, layanan perpustakaan keliling dan layanan distribusi. Salah satu faktor yang mendukung perpustakaan untuk mencapai tujuan dan menjalankan fungsi perpustakaan dengan baik yaitu pelayanan pemustaka. Perpustakaan Umum kota Padang memiliki pelayanan yang kurang baik terhadap pemustaka. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tanggapan pemustaka terhadap kualitas layanan pada bagian layanan sirkulasi di perpustakaan umum kota Padang. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif untuk menganalisis dan mendeskripsikan tanggapan pemustaka terhadap kualitas pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan umum Kota Padang dari bulan Desember 2021 – Februari 2022 sebanyak 2.124 pengunjung. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan metode observasi dan kuesioner dengan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan umum kota Padang dan variabel bebasnya adalah tanggapan pemustaka.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan kota Padang dikategorikan memuaskan atau baik. Setelah peneliti melihat hasil analisis dari masing-masing indikator yang ada pada 2 variabel yaitu tanggapan pemustaka dan kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan umum kota padang, dapat diketahui bahwa hubungan antara 2 variabel tersebut signifikan dan positif. Artinya Sebagian besar dari responden menyatakan puas terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan umum kota padang. Dalam hal ini dapat di nilai dari sikap, kesiapan, kemampuan, ketekunan, kepedulian, kesopanan, dan kedisiplinan dari pustakawan. Hasil skor rata-rata keseluruhan adalah 2,89. Skor ini terdapat pada skala 2,51 – 3,25. Artinya Perpustakaan Umum Kota Padang, dimana para pustakawan telah memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pemustaka di perpustakaan tersebut.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Proposal Skripsi ini yang berjudul “Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan pada Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang”. Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan dan tau ladan kita Nabi Muhammad SAW, serta keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau yang selalu istiqomah di jalan-Nya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.S.I pada Departemen Perpustakaan Dan Ilmu Informasi, Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan banyak mendapat bimbingan, saran, bantuan, dan dorongan yang tulus dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada: (1) **Jeihan Nabila, S.IIP., M.I.Kom**, selaku dosen pembimbing sekaligus sebagai salah satu motivator bagi penulis untuk terus maju, telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi nasehat dan dukungan yang sangat berarti kepada penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. (2) **Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum** selaku dosen penguji satu dan (3) **Gustina Erlianti, S.Hum., M.Ip.** Selaku dosen penguji dua dalam pembuatan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah bersedia membantu. Harapan skripsi ini bisa memberikan mamfaat bagi pembaca.

Padang, 2023

(Adryzal Martha)  
Nim. 19234058

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Definisi Operasional.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Teori.....	9
B. Penelitian Relevan.....	20
C. Kerangka Konseptual.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Metode Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Variabel dan Data.....	28
E. Instrumen.....	29
G. Teknik Penganalisisan Data.....	36
H. Teknik Pengumpulan Data.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Deskripsi Data.....	39
B. Analisis Data.....	40

C. Pembahasan .....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 2. Ruang Baca di Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang .....	68
Gambar 3. Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Padang .....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Statistik Pengunjung.....	26
Tabel 2. Skala Likert.....	29
Tabel 3. daftar pernyataan kuesioner .....	30
Tabel 4. Hasil Uji Validitas .....	33
Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas .....	34
Tabel 6. Responden Berdasarkan Umur .....	41
Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 8. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	42
Tabel 9. Pustakawan memberikan bantuan dalam mencari informasi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka .....	43
Tabel 10. Pustakawan dapat memberikan rekomendasi atau saran yang sesuai dengan minat dan kebutuhan becaan pemustaka .....	44
Tabel 11. Pustakawan memberikan bantuan dalam memilih bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.....	45
Tabel 12. pemustaka merasa senang pada bagian sirkulasi, karena tidak pernah terjadi antrian panjang pada pelayanan pustakawan .....	47
Tabel 13. Pustakawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka ...	48
Tabel 14. Ruang perpustakaan bersih dan nyaman .....	49
Tabel 15. Sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka .....	50
Tabel 16. Pustakawan memberikan kemudahan akses informasi yang memadai bagi pemustaka.....	51
Tabel 17. Koleksi di perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru .....	53
Tabel 18. Mudah dipahami terkait dengan koleksi atau layanan perpustakaan ....	54
Tabel 19. Pustakawan memberikan informasi yang akurat dan terpercaya .....	55
Tabel 20. Pustakawan menguasai pengetahuan yang cukup tentang koleksi dan layanan perpustakaan.....	56
Tabel 21. Pustakawan memberikan respons yang cepat terhadap pertanyaan atau permintaan bantuan pemustaka.....	57

Tabel 22. Pustakawan mendengarkan dengan baik dan memahami kebutuhan pemustaka. ....	58
Tabel 23. Pustakawan memberikan respons yang cepat terhadap pertanyaan atau permintaan bantuan pemustaka .....	59
Tabel 24. Pustakawan membantu pemustaka dengan tanggap ketika menghadapi kesulitan atau kendala dalam menggunakan fasilitas perpustakaan.....	61
Tabel 25. Pustakawan melaksanakan tugas sesuai dengan Standard Operation Procedure (SOP).....	62
Tabel 26. Pelayanan petugas perpustakaan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada pemustaka .....	63
Tabel 27. Pustakawan memiliki empati dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka .....	64
Tabel 28. Pustakawan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan peminjaman dan pengembalian.....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuisisioner Penelitian.....	76
LAMPIRAN 2. Hasil Uji Validitas .....	84
LAMPIRAN 3. Tabel r <i>Product Moment</i> .....	89
LAMPIRAN 4. Dokumentasi.....	90

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era perkembangan yang pesat pada saat sekarang ini, informasi merupakan hal yang sangat penting dan mendasar. Sekarang ini, pendidikan telah menjadi kebutuhan besar yang harus dimiliki setiap orang untuk menghadapi tantangan hidup yang semakin kompleks. Pendidikan adalah proses belajar untuk memperoleh pengetahuan. Dengan membaca berbagai sumber seperti buku, majalah, tabloid, surat kabar, kamus dan sumber informasi lainnya, kita bisa mendapatkan informasi. Sumber informasi tersedia dari perpustakaan. Jika dikaitkan dengan proses pembelajaran, perpustakaan merupakan sumber informasi yang sangat berharga untuk meningkatkan dan melatih pembaca serta meningkatkan kualitas pengajaran, karena perpustakaan menjadi banyak sumber informasi. Selain itu, perpustakaan memiliki banyak keuntungan lain melalui perpustakaan (Darmanto, 2020).

Dalam penelitian (Suharti, 2020) mengatakan bahwa perpustakaan adalah untuk kita semua, dalam rangka untuk mendukung Pendidikan untuk semua dan Pendidikan sepanjang masa. Hal tersebut dapat diwujudkan manakala perpustakaan sudah dapat menjalankan semua kegiatannya dengan performa dan kinerja yang kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh banyak orang. Salah satu faktor yang mendukung kemajuan perpustakaan yaitu kinerja pustakawan yang tidak lepas dari segala kegiatan untuk mengolah hingga melayani pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai karyawan secara individu, dapat diukur kualitas dan kuantitasnya sesuai beban dan tanggung jawab yang diamanahkan perusahaan kepadanya, (Daulay et al., 2019). Kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi, (Wicaksono & Ati, 2017).

Tingkat efisiensi dapat dilihat dari sejauh mana karyawan dapat menggunakan sumber daya untuk menyelesaikan tugas yang direncanakan dan sesuai dengan tujuan yang dapat dicapai. Mengingat tugas yang ideal untuk tugas pegawai di unit kerja adalah fungsi pelayanan, maka bagian penting dari pekerjaan karyawan adalah kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan.

Pelayanan yang baik dari sebuah institusi merupakan harapan dari semua pengguna, dengan memberikan layanan yang baik, para pengguna akan merasa puas dan akan berkunjung lagi. Menurut (Hutasoit, 2012), kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan pengguna layanan dan kinerja layanan. Dengan kata lain, faktor terpenting yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja karyawan yang hasilnya dirasakan oleh pengguna layanan.

Di perpustakaan, layanan menjadi kewajiban tenaga perpustakaan. Hal itu nyata ditegaskan dalam undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 32 ayat a yang berbunyi “Tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan terhadap pemustaka”. Brata dalam Achmad (2012) memberikan beberapa defenisi layanan sebagai berikut, layanan yang berkualitas adalah membuat pelanggan merasa penting, layanan yang berkualitas adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat, layanan yang berkualitas adalah pelayanan optimal yang

menghasilkan kepuasan pelanggan, layanan yang berkualitas adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas. (Fransisca Rahayuningsih, S.Sos., 2015).

Menurut penelitian (Daulay et al., 2019), ada beberapa faktor yang digunakan dalam pengukuran kinerja yaitu, kualitas, kuantitas, pengetahuan daya tangkap, keandalan, hubungan, dan keselamatan dalam menjalankan tugas pekerjaan. Dari faktor tersebut dapat mendukung perpustakaan untuk mencapai tujuan dan menjalankan fungsi perpustakaan dengan baik, salah satu di antaranya yaitu pelayanan pemustaka. Perpustakaan sebagai pusat informasi semakin dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan tepat guna, sehingga dapat menarik perhatian bagi semua kalangan pemustaka untuk menggunakan perpustakaan sebagai pemenuhan kebutuhan informasi yang dibutuhkannya, (Wicaksono & Ati, 2017).

Perpustakaan memiliki bagian yang dinamakan layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi menurut Sadagopan dan Sight (2016), layanan sirkulasi adalah rangkaian aktivitas yang mencakup pendaftaran anggota, peminjaman dan pengembalian buku, pengaturan jangka waktu peminjaman, dan pengelolaan denda keterlambatan. Dan layanan sirkulasi itu sendiri adalah layanan yang sering digunakan oleh pemakai perpustakaan, layanan ini tidak hanya tentang peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, salah satu layanan sirkulasi memiliki banyak tugas seperti penagihan koleksi yang belum dikembalikan oleh pemustaka, pembuatan kartu anggota dan penagihan denda. Perpustakaan memiliki peran yang signifikan untuk meningkatkan literasi informasi dan juga

untuk mengembangkan pemustaka supaya dapat belajar secara mandiri. Untuk mendukung tercapainya suatu tujuan maka perpustakaan perlu menghimpun berbagai informasi agar dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Perpustakaan Umum Kota Padang merupakan perpustakaan umum yang melayani masyarakat secara keseluruhan. Perpustakaan ini memiliki visi dan misi tersendiri yaitu untuk mewujudkan masyarakat kota padang yang madani berbasis Pendidikan, perdagangan dan pariwisata unggul serta berdaya saing. Dengan adanya perpustakaan kota padang sebagai tempat memperoleh informasi dan memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Di perpustakaan umum kota padang terdapat layanan diantaranya layanan referensi, layanan perpustakaan keliling, dan layanan sirkulasi. Pada layanan sirkulasi masih dilakukan manual seperti kegiatan pengembalian dan peminjaman, pemustaka masih datang langsung ke layanan sirkulasi untuk meminjam dan mengembalikan koleksi.

Di layanan sirkulasi perpustakaan umum kota padang belum sepenuhnya menggunakan katalog *online*, sehingga pemustaka belum bisa menelusuri informasi tanpa harus bertanya kepada pustakawan. Pada observasi awal penulis di perpustakaan umum daerah kota padang, penulis melihat secara langsung terhadap kualitas layanan pada perpustakaan umum daerah kota padang, terutama pada bagian pelayanan di bagian sirkulasi, menurut tanggapan penulis sendiri bahwa pelayanan yang dilakukan pustakawan terhadap pemustaka belum cukup maksimal, sikap pustakawan terhadap pemustaka kurang asertif atau kurangnya keterampilan sosial dan berkomunikasi terhadap pemustaka, sehingga pemustaka



menjadi bingung dalam mencari bahan Pustaka yang diinginkan karena kurangnya pelayanan terhadap pemustaka, pustakawan diminta dahulu baru mau membantu.

Penulis menemukan keluhan dari pemustaka yang *pertama*, pustakawan sudah cukup handal dalam melayani pemustaka. Namun di dalam kehandalan pustakawan melayani pemustaka, masih ada beberapa pemustaka yang merasa bahwa pustakawan belum cukup maksimal dalam melayani pemustaka. Tentunya hal ini akan mempengaruhi tanggapan pemustaka terhadap pustakawan dan perpustakaan tersebut. Contohnya Pustakawan dalam melayani pemustaka hanya sekedar melayani, tetapi tidak bertanya apa yang sebenarnya yang dibutuhkan pemustaka, sehingga pemustaka merasa bingung dalam mencari bahan Pustaka.

*Kedua*, pemustaka merasa bahwa pustakawan belum cukup memiliki sikap asertif (tegas) kepada pemustaka. Hal ini penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan pemustaka, Sebagian pemustaka merasa pustakawan tidak memiliki sifat simpatik kepada pemustaka serta kurang sopan kepada pemustaka yang berkunjung. *Ketiga*, pustakawan masih kurang peduli terhadap pemustaka. Dari wawancara yang penulis dapatkan, pemustaka merasa pustakawan tidak menunjukkan sikap pedulinya terhadap pemustaka. Selain itu, pustakawan juga tidak menindak lanjuti masukan dari pemustaka.

Karena layanan sirkulasi sangat berpengaruh besar di dalam sebuah perpustakaan, dan layanan sirkulasi adalah layanan yang berhadapan langsung terhadap pemustaka, layanan sirkulasi juga sebagai ujung tombak dalam sebuah perpustakaan, jadi apa bila permasalahan tersebut dibiarkan begitu saja maka akan

menimbulkan masalah yang cukup besar, seperti kurangnya pengunjung yang datang ke perpustakaan itu dan menurunkan citra perpustakaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tanggapan pemustaka terhadap kualitas layanan pada layanan sirkulasi di perpustakaan umum Kota Padang”. Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti bagaimana kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan umum kota padang dan bagaimana tanggapan pemustaka terhadap hal tersebut, dan bertujuan untuk mengetahui tanggapan pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan umum kota padang dengan melihat sikap karyawan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yaitu, tanggapan pemustaka terhadap kualitas layanan pada bagian layanan sirkulasi di perpustakaan umum daerah kota padang, dan kualitas layanan pada bagian layanan sirkulasi dalam melayani pemustaka di perpustakaan umum daerah Kota Padang.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu mengetahui tanggapan pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Padang.

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada pemikiran latar belakang diatas, dirumuskan bahwa masalah yang akan dibahas di dalam penelitian yang akan dilakukan yaitu,

Bagaimana tanggapan pemustaka terhadap kualitas layanan pada bagian pelayanan sirkulasi di perpustakaan umum Kota Padang.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang untuk mendeskripsikan rumusan masalah diatas maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu: Melihat tanggapan pemustaka terhadap kualitas layanan pada bagian layanan sirkulasi di perpustakaan umum Kota Padang.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis berharap banyak manfaat yang didapatkan diantaranya yaitu: (1) Manfaat Teoritis Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang ilmu perpustakaan mengenai tanggapan pemustaka terhadap kinerja karyawan. Peneliti juga berharap hasil dari penelitian ini dapat berguna sebagai inspirasi untuk peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang serupa dan tentunya bisa lebih dikembangkan. (2) Manfaat Praktis Peneliti berharap penelitian ini dapat berguna untuk Perpustakaan Umum Kota Padang sebagai bahan masukan dalam memperbaiki kinerja pustakawannya terhadap pemustaka.

#### **G. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan pengertian dari setiap variabel dalam penelitian ini, yaitu:

1. Tanggapan adalah suatu proses membuat penilaian atau kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di lapangan atau penglihatan seseorang.

2. Pustakawan yaitu seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui Pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan pada penelitian ini, pustakawannya hanya pustakawan yang bertugas di layanan sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Padang.
3. Pemustaka adalah perseorangan kelompok orang, masyarakat, atau Lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan. Pada penelitian ini, kategori pemustakanya yaitu umum.
4. Layanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan pendaftaran anggota. Pada penelitian ini, layanan sirkulasi yang diteliti adalah layanan sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Padang.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

Pada bagian ini, Peneliti berusaha untuk menjelaskan Konsep dari masing-masing pengertian kata yang mendukung penelitian. Meliputi pengertian tentang: (1) perpustakaan Umum, (2) layanan sirkulasi, (3) pemustaka (4) tanggapan (5) kualitas pelayanan perpustakaan. Serta hubungan keseluruhan melalui kerangka berfikir dengan menggunakan berbagai sumber literatur atau referensi. Kerangka penelitian ini bertujuan untuk mempermudah dan memperjelas pemikiran para peneliti dalam penelitian ini.

#### **1. Perpustakaan Umum**

Perpustakaan umum adalah pusat informasi publik yang dapat digunakan oleh siapa saja. Perpustakaan umum menyediakan informasi bagi seluruh lapisan masyarakat yang ingin menerimanya, sehingga seluruh masyarakat khususnya yang tinggal di dekat perpustakaan umum dapat menerima informasi dari perpustakaan, (Brier & jayanti, 2020).

Dalam Undang – Undang RI Nomor 43. Tahun 2007 Tentang Perpustakaan menyatakan bahwa Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana belajar sepanjang hayat, tanpa memandang usia, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi, (Brier & jayanti, 2020)

Menurut Sutarno dalam (Bunga Cintya Dewi, 2015) menyatakan bahwa perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai Universitas Rakyat atau

Universitas Masyarakat maksudnya adalah bahwa perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan yang demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya.

Kemudian dalam UNESCO Public Library Manifesto 1994 disebutkan bahwa perpustakaan umum merupakan pusat informasi lokal yang bertujuan agar semua jenis pengetahuan dan informasi mudah diakses dan digunakan oleh pemakai.

## **2. Layanan Sirkulasi**

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "circulation" yang mempunyai arti perputaran, peredaran. Sedangkan dalam ilmu perpustakaan, kata sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan bahan pustaka. Menurut Bafadal-Ibrahim (Riau), "Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka."

Layanan sirkulasi dapat dikatakan sebagai salah satu layanan pengguna. Layanan sirkulasi di perpustakaan berkenaan dengan koleksi perpustakaan baik dari peminjaman, dan pengembalian koleksi perpustakaan. Layanan sirkulasi yaitu layanan yang melibatkan pustakawan dengan pemustaka dalam proses pinjam atau pengembalian bahan pustaka, sehingga dapat dikatakan layanan sirkulasi memegang peranan penting bagi perpustakaan yang berkembang sesuai dengan aturan standar perpustakaan nasional, (Kesuma et al., 2021).

Dalam layanan sirkulasi terdapat dua layanan yang biasanya di gunakan di Perguruan Tinggi diantaranya yaitu, layanan terbuka dan layanan tertutup. (1) Layanan terbuka, layanan terbuka merupakan sistem layanan yang memberikan kebebasan kepada pemustaka dalam mencari, mengambil, dan menemukan informasi yang dibutuhkan dalam perpustakaan. (2) Layanan tertutup, layanan tertutup merupakan sistem layanan yang membatasi pemustaka dalam mengambil dan menemukan informasi yang dibutuhkan di Perpustakaan.

Layanan sirkulasi pada perpustakaan merupakan tempat keluar dan masuknya koleksi perpustakaan. Layanan sirkulasi ini lah yang memegang peran semua kegiatan yang ada di perpustakaan, dalam perpustakaan layanan sirkulasi lebih sering disebut dengan layanan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan. Akan tetapi pengertian secara luas layanan sirkulasi yaitu semua agenda pencatatan yang berkaitan dengan kelebihan, kekurangan koleksi perpustakaan. Layanan sirkulasi merupakan penghubung antara pustakawan dengan pemustaka yang ikut andil dalam menciptakan layanan yang berkualitas sesuai dengan aturan standar perpustakaan, (Kesuma et al., 2021).

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi merupakan layanan inti perpustakaan yang kegiatannya berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, keanggotaan, denda, dan sebagainya dan tentunya memiliki fungsi dan tujuan yang juga berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.

### **3. Pemustaka**

Pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan Pustaka atau fasilitas lainnya). Pengguna adalah

orang atau badan yang akan menggunakan perpustakaan. Secara umum, pengguna perpustakaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu: Pengguna *potensial*, adalah pengguna yang ditargetkan, dan seharusnya menjadi pengguna. Pada perpustakaan perguruan tinggi seperti dosen dan mahasiswa.

Istilah pengguna perpustakaan atau pemakai perpustakaan lebih dahulu digunakan sebelum istilah pemustaka muncul. Sutarno NS mendefinisikan pemakai perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan, sedangkan pengguna perpustakaan adalah pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan, (N.S, 2008).

Pengguna *aktual*, adalah mereka yang telah menggunakan perpustakaan, baik pengguna aktual aktif (pengguna yang secara teratur berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan) maupun pengguna actual pasif (pengguna yang menggunakan perpustakaan Ketika ada kebutuhan atau mendapat tugas baik dari guru, dosen, atau pihak lainnya).

Lasa HS (2009:237) dalam (Musrifah, 2019) mengemukakan bahwa pemustaka atau user adalah sekelompok orang atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas dan atau layanan suatu perpustakaan. Pemustaka menurut Undang-undang no. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan yang tercantum dalam bab 1 tentang ketentuan umum, pasal 1 ayat 9, menyatakan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.



Dari beberapa pengertian pemustaka yang telah tertulis diatas dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah individu, kelompok orang, atau lembaga yang mengunjungi dan menggunakan fasilitas dan layanan yang ada di perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi atau tujuan lainnya.

#### **4. Tanggapan**

##### **a. Definisi Tanggapan**

Berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) dapat diartikan sebagai suatu sambutan terhadap ucapan yang dapat berwujud kritik, Komentar, Dan lain sebagainya. sedangkan, menurut sujanto dalam penelitian pada tahun 2004, Tanggapan merupakan suatu gambaran pengamatan yang berasal dari kesadaran seorang manusia ketika telah melakukan pengamatan. Oleh karena itu teks tanggapan sendiri dapat disebut sebagai sebuah teks yang bisa disampaikan melalui komentar, evaluasi, kritik, pujian, dukungan, hingga penolakan terhadap suatu hal. Beberapa hal yang dapat ditanggapi biasanya berangkat dari sudut pandang atau pengamatan yang muncul dalam pemikiran seseorang.

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi atau tanggapan pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan. Hal itu senada dengan apa yang disampaikan oleh Zeithaml dan Bitner dalam Santoso (2012) yang mendefinisikan kepuasan pemustaka, persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan. Dalam rangka memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga mereka puas,

maka perpustakaan perlu menerapkan prinsip sedikit janji, banyak bukti (Fransisca Rahayuningsih, S.Sos., 2015).

Dalam pandangan konvensional, tanggapan dianggap sebagai kumpulan penginderaan sebagai proses pengenalan objek yang merupakan aktivitas kognisi dimana otak aktif menggabungkan kumulasi (tumpukan) pengalaman dan ingatan masa lalu serta aktif menilai untuk memberi makna dan penilaian baik atau buruk.

Beberapa para ahli mengatakan tentang tanggapan, diantaranya: McQuail menyebutkan bahwa tanggapan yaitu proses dimana suatu orang menolak perubahan sebagai respons terhadap pesan yang dirancang untuk mempengaruhi sikap, pengetahuan, dan perilaku. Menurut Mulyana (2002), tanggapan adalah proses internal ketika manusia memilih, mengevaluasi, mengorganisasikan dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan. Kotler (1992), tanggapan adalah serangkaian reaksi dari penerima setelah melihat atau mendengar tentang pesan yang dikirim oleh pihak pengirim. Pendengar akan menanggapi atau mengambil tindakan setelah mendengar pesan tersebut. Onong Uchjana Effendy (1989) mengemukakan tanggapan adalah sikap atau perilaku seseorang dalam proses komunikasi ketika menerima pesan yang ditujukan kepadanya.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan adalah proses pengenalan terhadap objek (benda, manusia, gagasan) gejala dan peristiwa melalui panca indra sehingga mereka aktif memberi makna dan nilai kepada suatu objek dengan menonjolkan sifat khas dari suatu objek sehingga hasil tanggapan bisa berupa persepsi atau penilaian yang berbeda dari individu.

## **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tanggapan**

Adanya keberagaman tanggapan antara macam-macam orang, ada pula hal lain yang menyebabkan satu objek yang sama dipersepsikan berbeda oleh dua atau lebih yang berbeda. Dalam penelitian (Fabiana Meijon Fadul, 2019) terdapat Perbedaan persepsi yang disebabkan oleh hal-hal dibawah ini:

Perhatian, biasanya kita tidak menangkap seluruh rangsangan sekaligus yang ada disekitar kita, tetapi kita memfokuskan perhatian pada satu atau dua objek saja. Perbedaan antara satu orang dengan orang lainnya, menyebabkan perbedaan persepsi antara mereka.

Menurut Bimo Walgito, perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek. Menurut Kartini Kartono, perhatian adalah reaksi umum dari organisme dan kesadaran yang bertambahnya aktivitas daya konsentrasi dan pembatasan. Sedangkan menurut Ardhana dan Sudarsono, perhatian adalah suatu kegiatan jiwa, perhatian dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemusatan phase-phase atau unsur-unsur pengalaman dan mengabaikan yang lainnya, (Ii, 1953).

Kebutuhan adalah kebutuhan-kebutuhan sesaat maupun yang menetapkan pada diri seseorang mempengaruhi persepsi orang tersebut. Sebagaimana yang dikutip oleh Alwisol menurut Murray kebutuhan adalah konstruk mengenai kekuatan otak yang mengorganisir berbagai proses seperti persepsi, berpikir berbuat untuk mengubah kondisi yang ada dan tidak memuaskan. Sedangkan menurut Abraham Maslow menyatakan bahwa setiap manusia memiliki lima

kebutuhan dasar yaitu kebutuhan fisiologis, keamanan, cinta harga diri, dan aktualisasi diri, (Putra, 2018).

Sedangkan menurut Uda Perek, tanggapan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor: (a) Faktor Ekstern *Intensitas* adalah pada umumnya yang intensif mendapat lebih banyak tanggapan dari pada rangsangan yang kurang intensif. *Ukuran* adalah pada umumnya benda-benda yang lebih besar lebih menarik perhatian, berbagai yang cepat dilihat. *Kontras* adalah biasanya apa yang kita lihat akan cepat menarik perhatian. *Gerakan* adalah hal yang bergerak lebih menarik perhatian daripada hal-hal yang diam. *Ulangan* adalah biasanya hal-hal yang berulang-ulang akan lebih menarik perhatian. *Keakraban* adalah yang dikenal lebih menarik perhatian. *Sesuatu yang baru* hal-hal yang baru juga menarik perhatian. (b) Faktor Intern Latar belakang: latar belakang mempengaruhi hal-hal yang dipilih dalam persepsi. Pengalaman: pengalaman yang mempersiapkan seseorang untuk mencari sesuatu, hal-hal dan segala yang mungkin serupa pengalamannya. Kepribadian: kepribadian juga mempengaruhi persepsi seseorang. Penerimaan diri: penerimaan diri merupakan sifat penting yang mempengaruhi persepsi. Tanggapan dan kognitif tentang lingkungan, sejajar dengan istilah “kesadaran akan lingkungan” ini berkaitan dengan proses evaluasi yang memuat komponen kognitif, emosi, dan psikomotor, inteson mengajukan empat tingkat analisis pada masyarakat dan hubungan dengan lingkungan yakni: Mereka cinta terhadap lingkungan, orientasi spasial dengan lingkungan, mengkategorikan dan mengelompokan fenomena-fenomena lingkungan Memanipulasi lingkungan. Adapun faktor lain mempengaruhi tanggapan

seseorang adalah faktor pribadi dan sosial yakni: Faktor-faktor ciri khas dari objek stimulus, yang terdiri dari nilai, arti, kedekatan dan intensitas. Faktor-faktor pribadi di dalamnya ciri khas individu seperti: taraf kecerdasan, minat, emosionalitas dan lain sebagainya, Faktor pengaruh kelompok artinya respon orang lain dapat memberikan arah kesatuan tingkah laku yang diterima. Dari paparan teori di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya tanggapan seorang individu terbentuk oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dirinya, maupun yang datang dari luar dirinya, maupun yang datang dari luar dirinya sendiri. Jadi baik atau buruknya tanggapan seseorang dipengaruhi oleh sejauh mana faktor tersebut mempengaruhi seseorang.

## **5. Kualitas Layanan Perpustakaan**

### **a. Definisi Kualitas Layanan Perpustakaan**

Menurut Rusydi (2017) kualitas pelayanan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Menurut Tjiptono (2017) kualitas layanan adalah tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Usmara (2008) menyatakan kualitas layanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen.

Kualitas adalah sebuah harga mati manakala perusahaan atau Lembaga ingin fokus pada peningkatan mutu. Jasa layanan perpustakaan mengalami perubahan paradigma dengan adanya kemajuan dibidang teknologi informasi. Dalam kondisi demikian maka jasa layanan perpustakaan yang diberikan harus

berfokus kepada kepuasan pemustaka yang sering disebut dengan layanan prima (*Excellent service*). Atau sering kita sebut dengan layanan berkualitas. Poll seperti yang dikutip oleh Fatmawati (2011) mendefinisikan kualitas perpustakaan dalam hubungan dengan pemustaka. Maksudnya bahwa konsep kualitas akan jauh menjadi lebih bermakna jika dikaitkan dengan tujuan (*purpose*) untuk kepuasan secara menyeluruh. Alasannya karena pemustaka lah yang menjadi kunci utama dari munculnya isu-isu tentang kualitas perpustakaan, (Fransisca Rahayuningsih, S.Sos., 2015).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian dari pelanggan terhadap baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, kualitas pelayanan sangat penting karena mencangkup reputasi yang dimiliki oleh perusahaan kedepannya.

Karakteristik Kualitas Pelayanan Menurut Berry dan Parasuraman, Zeithaml (1988) dalam Lovelock (2016) disimpulkan bahwa terdapat empat karakteristik jasa, yaitu: Tidak Berwujud (*Intangibility*). Layanan tidak dapat dilihat, dicicipi, dirasakan, didengar atau dicium sebelum dibeli. Misalnya orang yang sedang berbelanja di minimarket tidak dapat membuka produk yang diambil sebelum melakukan pembelian. Bervariasi (*Variability*). Pada kualitas pelayanan jasa tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan, dimana dan bagaimana jasa tersebut diberikan. Karena itulah jasa disebut bervariasi. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*). Umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi bersamaan dan partisipasi konsumen didalamnya. Tidak dapat disimpan (*Perishability*). Jasa tidak mungkin disimpan dalam bentuk persediaan. Nilai jasa hanya ada pada saat jasa