

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA BUKITTINGGI**

ALVIN AMANDA PRATAMA

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

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



**ALVIN AMANDA PRATAMA
NIM 2018/18234063**

Pembimbing:

**Dr. Yona Primadesi, S.Sos., M.Hum.
NIP 198302262005012004**

**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 : Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Keliling
di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi

Nama : Alvin Amanda Pratama

NIM : 18234063

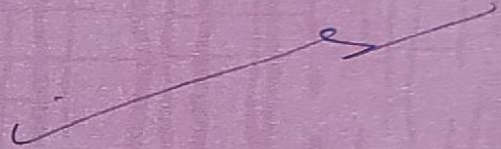
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Departemen : Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah

Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, November 2022

Disetujui oleh Pembimbing



Dr. Yona Primadesi, S.Sos., M.Hum.

NIP. 198302262005012004

Kepala Departemen



Dr. Yenni Hayati, S.S., M.Hum

NIP. 197401101999032001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Alvin Amanda Pratama

NIM : 18234063

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

Univeristas Negeri Padang

KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BUKITTINGGI

Padang, November 2022

Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Yona Primadesi, S.Sos., M.Hum.

2. Anggota : Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom.

3. Anggota : Dr. Afnita, M.Pd.

Tanda Tangan

1.

2.

3.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya sampaikan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul “Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 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 dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan didalam 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, November 2022

Saya yang menyatakan,



Alvin Amanda Pratama

NIM 18234063

ABSTRAK

Alvin Amanda Pratama, 2022. “Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk layanan perpustakaan keliling dan kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi. Teknik penentuan informan adalah *purposive sampling*, yaitu penentuan informan penelitian dengan pertimbangan pada kemampuan informan dalam memberikan informasi lengkap dan akurat kepada peneliti. Informan dalam penelitian ini berjumlah delapan orang dengan rincian, dua orang pustakawan dan enam orang pemustaka. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi berupa layanan peminjaman koleksi dan taman baca yang disediakan, (2) Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi sudah menerapkan dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berserta indikator. Dari semua dimensi kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi sudah sesuai dengan harapan pemustaka dan sudah dapat terpenuhi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul “Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi”. Adapun tujuan penulisan proposal penelitian ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu, terima kasih kepada, (1) Dr. Yona Primadesi, S.Sos.,M.Hum. selaku Dosen Pembimbing, yang telah banyak memberikan arahan dan masukan serta motivasi kepada penulis dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, (2) Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom. selaku Dosen Penguji Pertama dan Ketua Prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, yang telah memberikan saran dan masukannya kepada penulis dalam perbaikan skripsi ini, (3) Dr. Afnita, M.Pd. selaku Dosen Penguji Kedua, yang telah memberikan saran dan masukannya kepada penulis dalam perbaikan skripsi ini, (4) Dr. Nurizzati, M.Hum. selaku dosen penasehat akademik, (5) Dr. Yenni Hayati, M.Hum. selaku Ketua Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, (6) Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi, (7) Seluruh informan yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan tulisan yang akan datang. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Padang, Januari 2022

Alvin Amanda Pratama
18234063

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR BAGAN	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	6
C. Perumusan Masalah.....	6
D. Pertanyaan Penelitian	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Definisi Operasional/ Batasan Istilah	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
1. Perpustakaan	10
2. Layanan Perpustakaan	15
3. Perpustakaan Keliling.....	18
4. Kepuasan Pemustaka	24
B. Penelitian yang Relevan	30
C. Kerangka Konseptual	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Metode Penelitian.....	34
C. Latar , Entri dan Kehadiran Peneliti.....	35

1. Latar.....	35
2. Entri.....	35
3. Kehadiran Peneliti.....	36
D. Informan	37
E. Instrumentasi Penelitian	39
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Teknik Pengabsahan Data.....	41
H. Teknik Penganalisisan Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	44
A. Temuan Penelitian.....	44
1 Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi	45
2 Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi	48
B. Pembahasan	82
1. Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi	83
2. Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi	85
BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN	110

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Konseptual	33
-----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Informan Pemustaka.....	37
Tabel 2 Informan Pustakawan	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi Kisi Wawancara Kisi Kisi Wawancara.....	111
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Pustakawan Layanan Perpustakaan Keliling	114
Lampiran 3 Pedoman Wawancara Pemustaka	115
Lampiran 4 Pedoman Observasi.....	116
Lampiran 5 Hasil Wawancara Pustakawan.....	118
Lampiran 6 Hasil Wawancara Pemustaka.....	126
Lampiran 7 Hasil Observasi	141
Lampiran 8 Hasil Tringulasi Sumber.....	143
Lampiran 9 Dokumentasi	163
Lampiran 10 Administrasi Penelitian	168

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Dokumentasi wawancara dengan pustakawan.....	163
Gambar 2. Dokumentasi wawancara dengan pustakawan.....	163
Gambar 3. Dokumentasi wawancara dengan pemustaka	164
Gambar 4. Dokumentasi wawancara dengan pemustaka	164
Gambar 5. Dokumentasi wawancara dengan pemustaka	165
Gambar 6. Dokumentasi layanan taman baca kepada pemustaka.....	165
Gambar 7. Dokumentasi layanan taman baca kepada pemustaka.....	166
Gambar 8. Dokumentasi layanan taman baca ke Sekolah	166
Gambar 9. Dokumentasi layanan sirkulasi peminjaman koleksi dan taman baca.....	167
Gambar 10. Dokumentasi layanan sirkulasi peminjaman koleksi	167
Gambar 11. Dokumentasi surat penelitian	168
Gambar 12. Dokumentasi surat balasan penelitian	169

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era keterbukaan informasi sekarang ini perpustakaan menjadi tulang punggung ketersediaan informasi masyarakatnya. Perpustakaan merupakan tempat di mana sumber informasi dan pengetahuan dikelola dengan baik oleh pustakawan. Di perpustakaan, pengguna dapat melakukan berbagai kegiatan seperti diskusi, tugas, peminjaman, membaca atau sebagai tempat bermain. Perpustakaan memuat berbagai jenis informasi yang terkandung dalam berbagai jenis koleksi yang tersedia untuk umum. Perpustakaan juga termasuk sebagai salah satu sarana pelayanan publik yang memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat pengguna (Tumanggor, 2018).

Idealnya, sebuah perpustakaan merupakan tempat di mana segala lapisan masyarakat bertemu dan berdiskusi tanpa dibatasi prasangka agama, ras, kedudukan atau strata, kesukuan, golongan dan lainnya (Suwarno, 2017). Sehingga dapat di pahami bahwa pelayanan yang disediakan di perpustakaan tidak memandang status masyarakat pengguna.

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang mengutamakan pelayanan kepada masyarakat, tanpa memandang usia, pekerjaan, pendidikan, jenis kelamin, dan sebagainya. Oleh karena itu, perpustakaan umum melayani semua kelas sosial, dari anak-anak hingga orang dewasa. Perpustakaan umum bertanggung jawab untuk menyimpan karya manusia dalam bentuk karya cetak dan rekaman

suara, yang dapat digunakan untuk tujuan pendidikan, penelitian, pencarian, dan hiburan (Yusuf T., 1997).

Perpustakaan umum sebagai sarana layanan masyarakat, berupaya memasyarakatkan perpustakaan dengan mengadakan penyajian yang menarik dan menempatkan lokasi perpustakaan pada pusat keramaian sehingga masyarakat mudah untuk mendatangnya. Perpustakaan umum turut membina masyarakat agar gemar membaca sedini mungkin, terutama anak-anak berusia balita, anak sekolah, dan masyarakat pada umumnya. Perpustakaan umum menyediakan buku-buku berdasarkan kelompok usia agar sesuai dengan selera dan kebutuhannya.

Pelayanan perpustakaan merupakan faktor utama yang menentukan suatu perpustakaan berjalan dengan baik. Pelayanan perpustakaan dilakukan dan dikelola sepenuhnya oleh petugas perpustakaan atau yang disebut pustakawan (Ahmad Isywarul Mujaib, 2015). Dalam melakukan pelayanan, pustakawan harus memiliki kepekaan mengenai yang dibutuhkan pengguna perpustakaan. Hal terpenting yang harus dijaga adalah kualitas layanan perpustakaan.

Di samping itu, pelayanan perpustakaan akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka yang juga akan memberikan dampak bagi jumlah kunjungan ke perpustakaan. Pelayanan yang tidak baik atau kurang efektif membuat pemustaka berpikir ulang untuk berkunjung ke perpustakaan. Beberapa layanan perpustakaan umum salah satunya ialah perpustakaan keliling yang bergerak dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi

bagi masyarakat umum yang masih belum bisa dalam mengakses layanan perpustakaan umum sebagaimana mestinya.

Perpustakaan Keliling sebagai bentuk layanan ekstensi dari sebuah perpustakaan umum juga memiliki fungsi yang relatif sama dengan jenis layanan lain yang disediakan oleh perpustakaan. Perpustakaan keliling merupakan salah satu perangkat penyelenggaraan pendidikan non formal yang berupaya untuk ikut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan negara yang tercantum di dalam Undang Undang Dasar 1945 (Aji, 2013).

Perpustakaan Keliling merupakan bagian dari perpustakaan umum yang layanannya mendatangi pemustaka yang menggunakan kendaraan. Perpustakaan Keliling secara umum memiliki fungsi sebagai tempat untuk melayani masyarakat yang tidak dapat terjangkau oleh layanan perpustakaan umum.

Kepuasan pemustaka merupakan parameter keberhasilan suatu perpustakaan. Berdasarkan *International Organization for standardization* atau ISO 11620-1998, kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan. Adapun pada penelitian (Pratiya, 2016) memperlihatkan seberapa besar manfaat dan kualitas layanan yang telah diberikan pihak perpustakaan kepada pengguna perpustakaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka sehingga pihak perpustakaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna. Peneliti tersebut mengukur kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yaitu dimensi *Library as Place*

(sarana dan prasarana), Dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), dan Dimensi Information Control (kualitas dan akses informasi).

Dalam mewujudkan kepuasan pemustaka maka perpustakaan harus mengetahui keinginan dan kebutuhannya. kepuasan pemustaka berhubungan erat dengan pelayanan yang diterimanya dari perpustakaan. Kualitas pelayanan menunjukkan seberapa jauh kenyataan dan harapan atas layanan yang diterima pengguna. Dalam mendapatkan layanan perpustakaan, pengguna ingin selalu mendapatkan kepuasan. pengguna akan merasa puas apabila dapat menemukan informasi yang relevan dengan kebutuhannya. pengguna juga akan merasa puas apabila dalam melayani pustakawan bersikap ramah, sopan, penuh kemitraan dan fasilitas-fasilitas yang tersedia juga harus mendukung, sehingga dalam pemanfaatan perpustakaan pengguna akan merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi merupakan salah satu perpustakaan umum yang ada di Kota Bukittinggi. Perpustakaan juga dapat menjadi taman bacaan bagi masyarakat yang ada di Kota Bukittinggi. Perpustakaan Umum ini juga dapat memberikan layanan Perpustakaan Keliling yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat atau pemustaka yang kesulitan mengakses Perpustakaan Umum dikarenakan lokasi atau hal lain. Layanan perpustakaan keliling dilakukan dengan memanfaatkan 2 unit kendaraan perpustakaan keliling. Kedua kendaraan perpustakaan keliling tersebut beroperasi sesuai layanan yang diberikan berupa layanan peminjaman koleksi buku dan

taman baca. Layanan perpustakaan ini juga berupa peminjaman koleksi buku. Peminjaman koleksi buku ini selama satu bulan, setelah itu buku ditarik dan diganti dengan buku yang lain. Tujuan dari layanan perpustakaan keliling yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi agar masyarakat dapat menemukan koleksi yang dibutuhkan tanpa perlu datang ke perpustakaan. Dalam pemanfaatan dan operasional unit mobil perpustakaan keliling, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi melakukan kerjasama dengan berbagai pihak. Kerjasama ini dalam bentuk MoU yang berlaku 1 tahun dan diperbaharui.

Salah satu tujuan layanan unit perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi adalah memberikan layanan ke tempat umum seperti sekolah-sekolah, masjid dan tempat wisata di setiap jam kerja. Di waktu libur atau hari besar biasanya hanya salah satu mobil perpustakaan keliling saja yang tetap memberikan layanan dengan cara memberikan layanan baca incidental di area wisata yang ramai pengunjung.

Layanan perpustakaan keliling yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi di sekolah dasar berupa layanan sirkulasi, dan literasi membaca. Layanan sirkulasi dilakukan di perpustakaan sekolah dengan peminjaman buku selama satu bulan dan setelah jangka waktu habis maka buku itu akan dikembalikan dan diganti lagi dengan buku yang lain. Untuk layanan literasi membaca mobil perpustakaan keliling akan diletakan di lapangan sekolah dan pemustaka yaitu siswa akan mengambil buku yang ingin dibacanya. Setelah

pemustaka selesai untuk membaca buku yang dipilihnya buku tersebut dikembalikan ke rak yang ada di mobil perpustakaan keliling.

Kepuasan pemustaka layanan Perpustakaan Umum Bukittinggi, terutama layanan perpustakaan keliling sangat tergantung pada kinerja pustakawan dan kualitas layanan yang diberikan. Dengan layanan perpustakaan keliling berupa layanan sirkulasi dan ruang baca yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi, maka kepuasan pemustaka bergantung kepada pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Pada dasarnya, konsep kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka adalah perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan yang dirasakan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kepuasan pemustaka khususnya dalam lingkungan Lembaga Pendidikan Dasar terhadap layanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka fokus masalah dalam penelitian ini adalah kepuasan pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi?

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi?
2. Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi yang diberikan kepada pemustaka.
2. Menjelaskan kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat dalam segi teoritis dan praktis yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan informasi bagi pembaca tentang layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi terhadap pemustaka. Diharapkan juga penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian lain yang

melakukan penelitian yang sama di bidang pelayanan perpustakaan keliling terkhusus kepuasan layanan perpustakaan keliling terhadap pemustaka.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga Tempat Penelitian

Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk mengambil kebijakan dalam meningkatkan layanan perpustakaan keliling terhadap pemustaka dan instansi yang berada di selingkupan Pemerintah Kota Bukittinggi.

b. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan, terkhusus mengenai kepuasan sekolah-sekolah terhadap layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi.

G. Definisi Operasional/ Batasan Istilah

Definisi Operasional adalah penjelasan dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan pemustaka penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi.

2. Perpustakaan Keliling

Layanan perpustakaan keliling adalah kegiatan layanan perpustakaan yang bergerak dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan Mobil Perpustakaan Keliling (MPK).

3. Pemustaka

Pustakawan adalah pengguna perpustakaan, yaitu individu, kelompok orang, komunitas atau lembaga yang menggunakan jasa perpustakaan. Oleh karena itu untuk mereka menurut permintaannya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Perpustakaan sebagai penyedia layanan harus memperhatikan kepuasan pemustaka terhadap layanannya, pada kajian teori ini akan dibahas beberapa uraian materi yang berhubungan dengan masalah penelitian, adapun teori yang dibahas yaitu (1) Perpustakaan, (2) Layanan Perpustakaan, (3) Layanan Perpustakaan Keliling, (4) Kepuasan Pemustaka.

1. Perpustakaan

a. Pengertian Perpustakaan

Kata perpustakaan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata dasar pustaka, yang memiliki arti (1) kitab, atau buku-buku, (2) kitab primbon. Kata perpustakaan dalam bahasa Inggris, dikenal dengan library. Perpustakaan dalam bahasa Belanda disebut bibliotheca. Kata bibliotheca yang dapat diartikan dalam bahasa Yunani, biblia, yang artinya tentang buku, atau kitab (Prastowo, 2012).

Perpustakaan memiliki makna yang sangat banyak dan terbukti banyak ahli yang mendefinisikan tentang perpustakaan itu sendiri. Menurut (Sutarno, 2008) perpustakaan merupakan unit kerja yang mengelola koleksi dan informasi untuk dipergunakan masyarakat pemustaka. Pada dasarnya perpustakaan merupakan

instansi yang bertujuan untuk memberikan layanan informasi kepada pemustaka yang membutuhkan.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka (Indonesia, 2007).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja yang mengelola koleksi dan informasi untuk dipergunakan masyarakat pemustaka. Pada dasarnya perpustakaan merupakan instansi yang bertujuan untuk memberikan layanan informasi kepada pemustaka yang membutuhkan. kata pustaka berarti kitab, atau buku- buku

b. Tugas dan Fungsi Perpustakaan

Menurut Standar Nasional Perpustakaan (RI, 2011) penyelenggaraan perpustakaan menerapkan fungsi perpustakaan yang meliputi: 1) Mengembangkan koleksi. 2) Menghimpun koleksi muatan lokal. 3) Mengorganisasi materi perpustakaan. 4) Mendayagunakan koleksi. 5) Menyelenggarakan pendidikan pengguna. 6) Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi. 7) Melestarikan materi perpustakaan. 8) Membantu peningkatan sumber daya perpustakaan di wilayahnya.

Tugas perpustakaan menurut (Sutarno, 2008) secara garis besar terbagi menjadi tiga yaitu: (1) Tugas menghimpun informasi, meliputi kegiatan mencari,

menyeleksi, mengisi perpustakaan dengan sumber informasi yang memadai dan lengkap, (2) Tugas mengelola, meliputi proses pengelolaan, penyusunan, penyimpanan, pengemasan, dan merawat bahan Pustaka, (3) Tugas memberdayakan dan memberikan layanan secara optimal.

c. Jenis-Jenis Perpustakaan

Menurut Undang-Undang No. 43 (Indonesia, 2007) jenis-jenis perpustakaan ada tujuh diantaranya sebagai berikut:

1) Perpustakaan Nasional

Perpustakaan nasional merupakan perpustakaan utama milik negara. Perpustakaan nasional menyimpan berbagai macam informasi serta menyimpan bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh negara. Seperti misalnya Indonesia, negara kita merupakan negara yang memiliki berbagai ragam budaya, untuk negara seperti Indonesia peran perpustakaan nasional sangatlah penting, karena dalam perpustakaan nasional bisa menyimpan tentang informasi-informasi kekayaan budaya Indonesia.

2) Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan atau didanai oleh umum dengan tujuan melayani masyarakat umum. Sering kita berkunjung di perpustakaan yang ada di daerah kita, itu adalah salah satu perpustakaan umum yang sering kita tahu. Perpustakaan Umum, pasti melayani masyarakat umum, tidak ada

pembatasan usia atau pembatasan khusus lainnya bagi para pemustaka yang ingin mendapatkan informasi dan bergabung menjadi anggota dari perpustakaan umum.

3) Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang khusus didirikan oleh lembaga-lembaga atau organisasi-organisasi tertentu. Jadi di sini perpustakaan hanya memiliki koleksi bahan pustaka yang terbatas pada kebutuhan-kebutuhan buku di mana perpustakaan itu berada. Keanggotaannya juga hanya terbatas pada anggota sebuah lembaga pendiri perpustakaan tersebut. Seperti misalnya perpustakaan bank, perpustakaan bank hanya memiliki koleksi-koleksi tentang bahan pustaka yang ada sangkut pautnya dengan dunia perbankan, jadi pada perpustakaan bank, kita tidak akan temukan novel, komik, atau bahan pustaka lainnya yang tidak ada hubungannya dengan dunia perbankan. Anggotanya pun juga terbatas pada pegawai atau semua karyawan yang ada di bank yang memiliki perpustakaan tersebut. Jadi keanggotaannya tidak bersifat umum.

4) Perpustakaan Sekolah

Sudah tidak asing lagi bagi kita tentang perpustakaan sekolah. Setiap sekolah bisa dipastikan memiliki perpustakaan. Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang ada di setiap sekolah. Perpustakaan ini dikelola oleh sekolah, tujuannya agar memudahkan para siswa

mencari bahan-bahan rujukan atau artikel untuk membantu mengerjakan tugas-tugas. Selain itu juga menunjang kegiatan belajar mengajar di sekolah, memberikan informasi-informasi tentang sekolah yang bersangkutan. Keanggotaannya adalah para siswa di sekolah tersebut. Koleksi-koleksi bahan pustakanya juga seputar buku-buku pelajaran pada tingkat sekolah tersebut, jarang ditemukan koleksi seperti novel dan komik, bahkan mungkin tidak ada sama sekali, karena lingkungannya memang di lingkungan sekolah. Jadi koleksinya hanya seputar buku-buku sekolah, serta buku penunjang pendidikan lainnya.

5) Perpustakaan Perguruan Tinggi

Hampir sama halnya dengan perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang ada di perguruan tinggi yang dikelola oleh pihak perguruan tinggi. Namun, menurut Sulistyio (Basuki, 1993) dijelaskan bahwa terdapat perbedaan yang mencolok antara perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan sekolah. Kalau pada perpustakaan sekolah, pustakawan adalah jembatan antara guru dan murid, maka pada perguruan tinggi tidak seperti itu, karena mahasiswa sudah dianggap mandiri dalam hal bacaan, penelusuran informasi, maupun kegiatan membaca lainnya. Tujuannya adalah menyediakan informasi serta menyediakan bahan-bahan rujukan pada

semua tingkat akademis. Keanggotaannya pun juga meliputi semua warga yang ada di Perguruan Tinggi tersebut.

2. Layanan Perpustakaan

a. Pengertian Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan utama yang ada di perpustakaan. layanan perpustakaan adalah layanan teknik dimana pelaksanaannya memerlukan perencanaan dalam penyelenggaraannya. Layanan perpustakaan ini berfungsi untuk mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang diperlukan. Dalam mendukung aktivitas layanan di perpustakaan diperlukan unsur-unsur penunjangnya seperti dana, koleksi, pemustaka, pustakawan, dan sarana prasarana (Rahmah, 2018).

Lebih lanjut Perpustakaan Nasional RI, (2017) mendefinisikan bahwa layanan perpustakaan adalah kegiatan yang dilakukan untuk membimbing dan memberikan jasa perpustakaan dan informasi kepada pemustaka yang terdiri dari layanan teknik dan layanan pemustaka. Layanan teknik adalah kegiatan yang berhubungan dengan pengolahan bahan pustaka, pengembangan koleksi, penyimpanan dan perawatan koleksi perpustakaan. Layanan pemustaka adalah kegiatan yang berhubungan dengan pemberian jasa informan yang dapat dimanfaatkan pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan.

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan utama yang memiliki kekuatan untuk mendorong pemanfaatan perpustakaan oleh pemustaka. Menurut

(Darmono, Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek dan Tata Kerja, 2007)

Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan tentang hal-hal berikut: a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan. b. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan adalah jasa layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

b. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Layanan pemustaka merupakan segala jenis pelayanan yang ada di dalam suatu perpustakaan dan diberikan kepada pemustaka perpustakaan dengan tujuan membantu pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas di perpustakaan. Pemberian fasilitas dan bantuan dengan tujuan agar koleksi di perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan baik merupakan salah tujuan dari layanan pengguna (Rahayu, 2015).

Layanan pengguna berbeda di setiap perpustakaan. Menurut (Mathar, 2012) pada umumnya sistem layanan pada perpustakaan yaitu:

- 1) Layanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian)

Layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman dan pengembalian koleksi yang diberikan kepada pemustaka atau pengguna perpustakaan agar koleksi perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan baik.

2) Layanan Ruang Baca

Layanan Ruang baca adalah layanan memberikan ruang baca kepada pemustaka yang memilih menelusur dan membaca secara langsung koleksi yang dibutuhkan di ruang perpustakaan.

3) Layanan Konseling

Layanan konseling adalah layanan interaktif antara pemustaka dengan pustakawan yang memerlukan bimbingan tata cara pemanfaatan layanan perpustakaan secara baik dan benar.

4) Layanan Dokumentasi

Layanan dokumentasi adalah layanan yang tersedia di perpustakaan untuk dimanfaatkan oleh pemustaka seperti pendokumentasian sebuah peristiwa baik dalam bentuk tercetak dan terekam.

5) Layanan Informasi

Layanan informasi adalah layanan penyediaan sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan baik informasi primer maupun informasi sekunder.

Jenis layanan yang ada di perpustakaan menurut (Yusuf P. M., 2009) adalah layanan jasa di perpustakaan, layanan aktif perpustakaan, layanan khusus rujukan (referens), layanan jasa pendidikan pengguna, promosi perpustakaan dan administrasi rutin dalam sistem layanan peminjaman koleksi.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa jenis layanan perpustakaan yang tersedia di perpustakaan terdiri dari layanan sirkulasi, layanan ruang baca, layanan konseling, layanan dokumentasi, dan layanan informasi.

3. Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling merupakan salah satu usaha bentuk layanan yang dilakukan oleh perpustakaan untuk meningkatkan minat baca dan kegemaran membaca/ belajar masyarakat Indonesia. Pada umumnya perpustakaan keliling bisa beroperasi di pedesaan pada khususnya yang jauh dari perpustakaan yang ada dalam rangka pendidikan seumur hidup dan juga dapat melakukan pelayanan terhadap sekolah-sekolah.

a. Pengertian Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak (*mobile library*) dengan membawa koleksi seperti buku, majalah, koran, dan koleksi lainnya untuk melayani masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan umum kota madya yang menetap. Tempat-tempat yang belum terjangkau oleh perpustakaan menetap antara lain daerah-daerah terpencil seperti desa-desa, tempat lokalisasi, panti asuhan, panti jompo, rumah tahanan, rumah sakit, dan lain-lain.

Menurut Perpustakaan RI dalam (Rahmawati, 2015) Perpustakaan keliling memiliki peran menumbuhkan minat baca masyarakat yang menyediakan berbagai sumber informasi bagi pemustaka. Menurut (Fety, 2014) Perpustakaan

keliling adalah perpustakaan yang diwujudkan dalam bentuk unit mobil yang dapat dipindahkan ke suatu tempat tertentu, sehingga pemanfaatan perpustakaan ini dilakukan di luar. Sedangkan menurut (NS, 2006) Perpustakaan keliling merupakan salah satu perangkat yang berupaya mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai mana diamanatkan oleh UUD 1945 dalam bentuk penyelenggaraannya pendidikan non formal.

Jadi perpustakaan keliling secara umum merupakan suatu alternatif layanan terobosan teknologi modern yang melakukan pelayanan menggunakan jasa transportasi antar *book* untuk menyediakan koleksi bahan bacaan kepada pemustaka secara terbuka (diluar ruangan). Pemustaka dapat mendapatkan informasi berjalan tanpa harus berpindah tempat tetapi pemustaka yang didatangi, sehingga lebih memudahkan pemustaka yang jauh dari perpustakaan umum untuk menemukan informasi yang dicari atau dibutuhkan.

b. Ciri-ciri Perpustakaan Keliling Perpustakaan

Perpustakaan keliling merupakan perpustakaan yang dapat dikatakan unik dibandingkan dengan perpustakaan-perpustakaan yang lainnya. Menurut (Setya, 2014) ciri-ciri perpustakaan keliling diantaranya: (1) Terbuka untuk umum artinya terbuka untuk siapa saja tanpa mengenal perbedaan jenis kelamin, agama, kepercayaan, ras, usia, pandangan politik, dan pekerjaan, (2) Di biyai oleh dana umum adalah dana yang berasal dari masyarakat. Biasanya, berasal dari pajak dan kelola pemerintah, dan (3) Jasa yang diberikan bersifat Cuma-Cuma.

c. Tujuan Perpustakaan Keliling

Tujuan perpustakaan keliling menurut (Setya, 2014) diantaranya sebagai berikut: (1) Menyediakan akses ke bahan perpustakaan bagi pemustaka yang dapat membantu mereka meningkatkan kehidupan mereka lebih baik, (2) Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat, dan efisien bagi pemustaka, dan (3) Bertindak selaku agen kultural.

Menurut (Rakib, 2013) tujuan perpustakaan keliling sebagai berikut: (1) Meratakan layanan informasi dan bacaan kepada masyarakat sampai ke daerah terpencil yang belum/tidak memungkinkan adanya perpustakaan permanen, (2) Membantu perpustakaan umum dalam mengembangkan pendidikan nonformal kepada publik luas, (3) Memperkenalkan buku-buku dan bahan pustaka lainnya kepada publik, (4) Memperkenalkan jasa perpustakaan kepada publik, (5) Meningkatkan minat baca dan mengembangkan cinta buku pada masyarakat, dan (6) Mengadakan kerja sama dengan lembaga masyarakat sosial, pendidikan, dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kemampuan intelektual dan kultural masyarakat.

d. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Keliling Perpustakaan

Perpustakaan keliling mempunyai tugas dan fungsi melayani masyarakat yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan tetap (perpustakaan umum) dari satu tempat ke tempat lain. Menurut Perpustakaan Nasional RI (1992) Perpustakaan keliling dalam menjalankan tugasnya dapat berfungsi sebagai

berikut: (1) Untuk membantu melayani masyarakat yang belum terjangkau oleh Perpustakaan menetap, yang bisa dikarenakan oleh berbagai macam situasi dan kondisi sehingga tidak dapat datang ke Perpustakaan umum, (2) Mengenalkan layanan-layanan yang ada di perpustakaan kepada masyarakat umum yang belum mengenal Perpustakaan, (3) Memberikan layanan yang bersifat sementara sampai dibangunnya perpustakaan menetap di tempat tersebut, (4) Perpustakaan Keliling sebagai sarana untuk menemukan lokasi yang tepat dibangunnya Perpustakaan menetap, (5) Sebagai perantara antar Perpustakaan umum dan cabang-cabangnya, dan (6) Sebagai sarana pengganti dari perpustakaan menetap yang dikarenakan terdapatnya situasi tidak memungkinkan untuk dibangunnya Perpustakaan menetap, misalnya jumlah penduduknya yang terlalu sedikit (Seno Tri Bayu Aji, 2013).

e. Manfaat Perpustakaan Keliling

Menurut (Setya, 2014) perpustakaan keliling diselenggarakan bukan hanya untuk mengembangkan layanan perpustakaan, tetapi dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk: (1) Melakukan penelitian tentang minat baca dan mengetahui respon masyarakat yang bersangkutan kepada perpustakaan, (2) Untuk melakukan promosi, (3) Untuk menarik perhatian masyarakat, dan (4) Serta untuk mempelajari apakah di suatu tempat tersebut sudah waktunya untuk dibangun sebuah perpustakaan cabang karena masyarakatnya sudah membutuhkan.

f. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan Keliling

Menurut (Supriyanto, 2006) Jenis layanan dapat dilakukan atau diusahakan oleh perpustakaan keliling antara lain:

1. Layanan Sirkulasi

Layanan ini berupa pemberian kesempatan bagi anggota perpustakaan keliling untuk meminjam bahan pustaka yang dapat dibawa pulang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peminjaman hanya diberikan kepada pengunjung yang sudah terdaftar menjadi anggota perpustakaan.

2. Layanan Membaca di Perpustakaan

Layanan ini memberi kesempatan bagi pengunjung yang belum menjadi anggota perpustakaan, mereka dapat membaca saja, maka disediakan layanan membaca di tempat layanan (service point).

3. Layanan Bercerita (*Story Telling*)

Jenis layanan ini lebih dikenal sebagai layanan tambahan dilingkungan Perpustakaan Umum, Tujuan utamanya adalah meningkatkan minat baca anak-anak terutama anak pra sekolah.

4. Pemutaran Film

Pemutaran film merupakan jenis layanan yang sangat digemari masyarakat.

5. Layanan Jasa Informasi

Untuk memenuhi kebutuhan informasi, orang tidak hanya cukup dengan satu media saja, melainkan juga media-media lain termasuk juga perpustakaan keliling sebagai media informasi.

g. Koleksi Perpustakaan Keliling

Menurut (Supriyanto, 2006) Pada Dasarnya bahan pustaka atau koleksi perpustakaan keliling yang dapat dilayankan kepada pemakai jasa perpustakaan keliling dapat dikelompokkan kedalam tiga macam sebagai berikut:

1. Bahan pustaka yang tercetak

Koleksi yang termasuk kelompok ini antara lain adalah: Buku, surat kabar, majalah, bulletin, pamphlet, dan sejenisnya. Khusus untuk buku dapat dikelompokkan kedalam buku sirkulasi, yaitu buku yang dipinjamkan kepada anggota perpustakaan untuk dibawa pulang, referensi, yaitu buku yang digunakan hanya digunakan perpustakaan menetap saja sebagai acuan, misalnya: ensiklopedia, kamus, direktori, almanak, indeks, bibliografi, buku tahunan, buku pedoman/panduan.

2. Bahan pustaka terekam

Koleksi yang termasuk kelompok ini antara lain adalah: slide, kaset audio, kaset video, film, dan sejenisnya. Untuk Perpustakaan Keliling yang telah berkembang bahkan sudah memiliki bahan pustaka yang terekam dalam bentuk mikro (microfilm) seperti: microfilm dan microfisk.

3. Bahan Pustaka yang tidak tercetak maupun tidak terekam

Mengingat Perpustakaan Keliling melayani segala lapisan masyarakat termasuk anak-anak, maka sebaiknya perpustakaan keliling menyediakan koleksi berupa: Kumpulan mainan anak-anak, Nintendo, tetris, manik-manik, balok-balok, dan lain-lain yang dapat mengingatkan kreativitas dan imajinasi anak. Koleksi ini dapat merupakan sumber belajar yang sangat penting bagi anak-anak yang tidak sempat belajar di rumah maupun di sekolah.

Berdasarkan uraian di atas dinyatakan bahwa jenis-jenis koleksi perpustakaan terdiri dari koleksi yang memiliki format elektronik maupun non elektronik. Koleksi format elektronik seperti koleksi pandang-dengar, koleksi media elektronik dan lainnya sedangkan koleksi non elektronik seperti koleksi karya cetak dan karya non cetak.

4. Kepuasan Pemustaka

a. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka yang dinyatakan oleh (Islamy, 2016) kepuasan pemustaka adalah rasa menyenangkan yang dirasakan pemustaka dalam memanfaatkan jasa layanan yang diberikan perpustakaan.

Menurut (Negara, 2012) mendefinisikan kepuasan pemustakan adalah reaksi emosional yaitu perasaan Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Sedangkan, menurut (Lasa, 2009) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan; mudah, murah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah tingkat bagaimana perasaan pengguna (senang atau kecewa) terhadap hasil kinerja yang diterimanya setelah menggunakan suatu layanan. Performa dan efek layanan yang baik akan membawa kepuasan bagi pengguna. Dan jika kinerja dan hasil pelayanan tidak seperti yang diharapkan, ungkapkan ketidakpuasan. Seseorang dikatakan puas, apabila hasil/kinerja aktual produk/jasa yang diterima melebihi yang diharapkan, dan dikatakan tidak memuaskan bila hasil yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Senang atau kecewa seseorang atas pengalamannya memanfaatkan layanan.

b. Indikator Kepuasan Pemustaka

Dalam memberikan strategi kepuasan pemustaka perpustakaan, terdapat tiga kunci utama menurut (Qalyudi, 2003) sebagai berikut: a. Kemampuan memahami keinginan pemustaka serta memahami tipe-tipe pemustaka perpustakaan. b. Pengembangan database yang lebih akurat, termasuk data kebutuhan dan keinginan setiap pemustaka dan perubahan kondisi. c. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategi.

Untuk mencapai kepuasan pemustaka menurut (Elva Rahma, 2011) ada lima dimensi pokok yang perlu diperhatikan dalam pelayanan perpustakaan yang dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penilaian kepuasan pemustaka dapat diukur dari 5 dimensi yaitu; reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dari kelima dimensi dapat memiliki masing-masing indikator sebagai berikut:

1) Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penilaian berdasarkan pemenuhan janji kepada pemustaka dalam memberikan layanan perpustakaan sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) perpustakaan. Penilaian kepuasan pemustaka pada dimensi ini dapat ditentukan oleh beberapa indikator yaitu: ketepatan dan kecermatan pelayanan, kecepatan dalam proses pelayanan, adanya standar dalam melakukan pelayanan, dan kesesuaian layanan dengan harapan pemustaka.

2) Daya Tanggap

Daya Tanggap merupakan penilaian berdasarkan kepedulian dalam membantu pemustaka, memberikan pelayanan yang terbaik, merespon permintaan, dan membangun media komunikasi yang baik. Penilaian kepuasan pemustaka pada dimensi ini ditentukan oleh beberapa indikator yaitu: kesediaan petugas dalam memberikan bantuan ke pemustaka, dan kesediaan petugas dalam memberikan arahan.

3) Jaminan

Jaminan merupakan penilaian berdasarkan bentuk perlindungan yang diberikan kepada pemustaka dari kemungkinan terkena risiko saat berlangsungnya proses layanan dari setiap bagian organisasi perpustakaan dapat diakses dengan mudah dan menempatkan staf perpustakaan yang profesional. Penilaian kepuasan pemustaka pada dimensi ini dapat ditentukan oleh beberapa indikator yaitu: jaminan sikap pustakawan dalam memberikan layanan, jaminan keamanan pemustaka, dan jaminan bebas biaya.

4) Empati

Empati merupakan penilaian berdasarkan tingkat kepedulian dan perhatian perpustakaan kepada pemustaka secara individu. Empathy ini sangat diperlukan dan dibutuhkan oleh setiap pemustaka berusaha berpikir dari sudut pandang pemustaka sehingga pustakawan bisa memahami kebutuhan individual pemustaka. Penilaian kepuasan pemustaka pada dimensi ini dapat ditentukan oleh beberapa indikator yaitu: kesediaan pustakawan dalam mendengarkan keluhan pemustaka, kemampuan dalam melakukan pendekatan yang baik kepada pemustaka, dan kesediaan pustakawan dalam menjawab pertanyaan dari pemustaka.

5) Bukti Fisik

Penilaian berdasarkan penampilan fisik pelayanan dari memperbaiki penampilan gedung, melengkapi fasilitas yang ada dan menciptakan suasana yang kondusif. Penilaian kepuasan pemustaka pada dimensi ini dapat dilihat dari

beberapa indikator yaitu: kelengkapan sarana dan prasarana pada saat layanan, dan kemudahan pemustaka dalam menggunakan sarana dan prasarana.

Berbagai metode pengukuran kepuasan pemustaka ditawarkan salah satunya adalah LibQUAL⁺™. Metode ini bertujuan untuk mengukur penilaian pemustaka yang telah menggunakan jasa layanan perpustakaan. LibQUAL⁺™ digunakan untuk mengumpulkan, mencari, memahami dan menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Menurut (Rahayuningsih, 2015) menyampaikan dan menjabarkan dimensi pengukuran LibQUAL⁺™ yang bisa dijadikan variabel pengukuran yaitu: (1) *Affect of Service*, merupakan kemampuan sikap mentalitas pustakawan dalam melayani pengguna meliputi: *Assurance* yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan dalam melayani pengguna; *Emphaty* rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada individu pengguna; *Responsiveness* siap tanggap membantu pengguna yang kesulitan; *Reliability* kemampuan memberi janji dan harapan dalam memberikan layanan, (2) *Information Control*, menyangkut ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi, kemudahan akses, kenyamanan dan kepercayaan diri, (3) *Library as Place*, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan bagaimana perpustakaan memanfaatkan ruangan sebagai simbol dan tempat perlindungan.

Disimpulkan bahwa ketiga dimensi LibQUAL⁺™ di atas dapat digunakan mengukur kepuasan pemustaka dari persepsi pemustaka sendiri. Ketiga dimensi

tersebut sudah mencakup konteks layanan perpustakaan secara hampir menyeluruh.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Perpustakaan umum dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Perpustakaan dapat dikatakan baik dan berkualitas menurut (Agus Riyanto, 2004) harus memiliki beberapa kriteria yaitu (a) koleksi relevan, aktual dan akurat; (b) tenaga yang berkualitas dan profesional; (c) sistem pelayanan yang cepat dan tepat; dan (d) didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Perpustakaan dapat dikatakan berhasil apabila dapat dimanfaatkan secara optimal oleh penggunaannya, dan keberhasilannya menunjukkan bahwa perpustakaan tersebut dikelola oleh orang-orang yang memiliki kemampuan manajemen yang baik dan bahwa pengguna merasa puas dengan pelayanannya.

Selain itu, Lancaster dalam (Maksum, 2004) menyatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan antara lain ditentukan oleh (1) kinerja pelayanan yang mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan dan berusaha memberikan yang terbaik terhadap permintaan pengguna; (2) responsive terhadap setiap keinginan pengguna; (3) kompeten dalam melayani disertai kemampuan teknis dan etika berkomunikasi yang baik; (4) akses terhadap informasi yang dicari relatif mudah, cepat dan akurat; dan (5) ruangan dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman.

Pendapat tersebut diperkuat oleh George dan Walls dalam (Maksum, 2004) yang menyatakan bahwa selain ke lima faktor yang dikemukakan oleh Lancaster, masih ada beberapa aspek yang tidak boleh dikesampingkan oleh pengelola perpustakaan yaitu (1) kualitas koleksi yang disajikan harus menampilkan isi dan fisik yang maksimal; (2) ketersediaan koleksi memenuhi kebutuhan pengguna, lengkap dan beragam serta mudah ditemukan; (3) fasilitas temu kembali seperti katalog dan indek tersedia; (4) staf perpustakaan bersikap peduli, ramah, ahli, serta senantiasa bersedia membantu pengguna; dan (5) waktu layanan yang telah ditentukan dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka yaitu fasilitas, koleksi, layanan yang tersedia, petugas perpustakaan, dan peraturan dan tata tertib perpustakaan

B. Penelitian yang Relevan

Dalam menyelesaikan masalah penelitian dan membantu penelitian, maka diperlukan penelusuran kegiatan penelitian yang relevan, inilah beberapa deskriptif hasil penelitian-penelitian terdahulu sebagai berikut:

- 1) Hayu Nia Sundari, dkk, (2019), Persepsi Narapidana Lapas Kelas Iia Ambarwa Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Responden dalam menemukan informasi yang dibutuhkan relatif belum cepat. Hambatan yang ditemui responden antara lain ketiadaan katalog sebagai alat bantu temu kembali koleksi, berdesak-desakan di dalam mobil layanan dan kurang rapinya penataan buku di rak. Namun demikian, napi

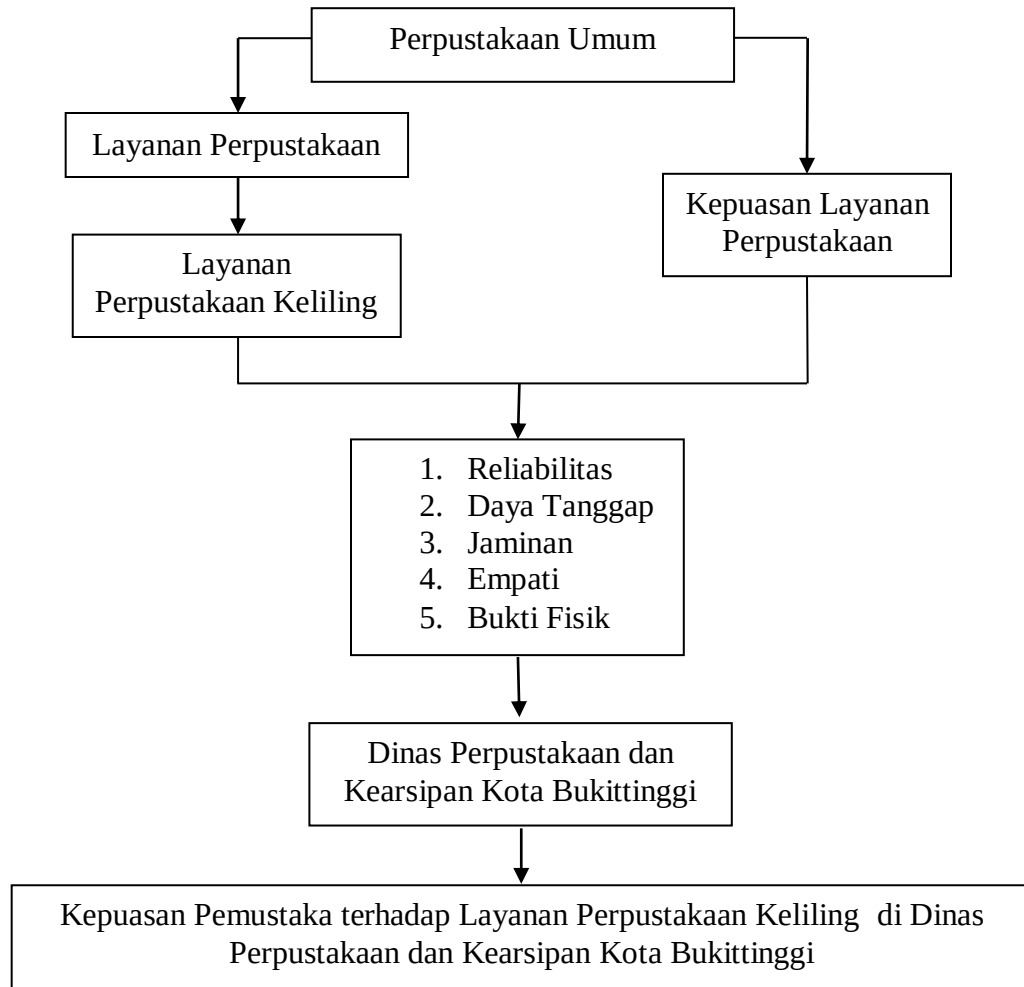
juga dengan mudah dalam mengakses informasi di layanan perpustakaan keliling. Persamaan pada penelitian ini yaitu dari jenis penelitian dan pendekatan penelitian yang digunakan. Dimana penelitian ini menggunakan metode kualitatif jenis penelitian deskriptif. Kemudian dari metode pengumpulan data yaitu dengan cara pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Perbedaan penelitian terletak pada lokasi penelitian dan fokus penelitian.

- 2) Aulia Paramita Dewi, Putut Suharso Jurusan (2015), Analisis Layanan Perpustakaan Keliling Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Santri di Pondok Pesantren Yayasan Islam Hamdan Semarang. Layanan perpustakaan keliling yang melayani PPYIHS memiliki keunikan tersendiri, di mana pada saat petugas perpustakaan berkunjung hanya bertemu dengan pengurus pondok Pesantren untuk menyerahkan bahan pustaka dan mengambil buku yang sudah dipinjam satu minggu sebelumnya. Petugas perpustakaan tidak bisa bertemu dengan santri karena terbentur jam sekolah para santri. Antusiasme yang diberikan santri cukup tinggi. ini dapat dilihat dari buku peminjaman yang dibawa oleh petugas perpustakaan keliling. Persamaan penelitian ini terletak di metode penelitian yang digunakan dan metode pengumpulan data yang digunakan. Dimana pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi dan fokus penelitian.

3) Fatmawati A. Rakib (2013), Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus Di Kota Ternate). Sarana-prasarana yang ada di perpustakaan keliling terapung termasuk cukup baik dilihat dari kondisi ruang baca yang bersih serta pencahayaan pada siang hari yang baik karena cahaya alami dari matahari, telah mampu memberikan kepuasan kepada pemustaka. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian ini yaitu dari segi tempat, Kemudian subjek dalam penilaian kualitas layanan difokuskan kepada layanan perpustakaan keliling.

C. Kerangka Konseptual

Pada penelitian ini, peneliti membahas mengenai Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi. Kerangka konseptual ini memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian secara terstruktur, sehingga tidak keluar dari rancangan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat peneliti gambarkan sebagai berikut:



Bagan 1
Kerangka Konseptual

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan. *Pertama*, Layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dapat dilakukan oleh pemustaka secara terbuka, layanan dapat digunakan pemustaka untuk peminjaman koleksi dan baca ditempat dengan taman baca yang disediakan, serta untuk registrasi anggota. Pada layanan perpustakaan keliling ini beberapa ketentuan kepada pemustaka pada saat layanan, seperti koleksi yang dipinjamkan kepada instansi yang berkerja sama hanya bisa dipinjamkan sebanyak 30 buku dan diganti sekali sebulan. Untuk layanan taman baca pemustaka tidak boleh membawa buku dan diharuskan baca ditempat dengan fasilitas yang telah disediakan, dan untuk pemustaka yang belum menjadi anggota tetap juga dapat menggunakan layanan perpustakaan keliling, sehingga dapat memudahkan pemustaka. Pemustaka juga dapat mendaftar sebagai anggota pemustaka saat layanan perpustakaan keliling.

Kedua, Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi sudah sesuai dengan semua dimensi yang digunakan dalam menilai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling. (1) Dimensi reliabilitas, dengan indikator penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling terdiri dari cepat dan

cermatnya layanan, kecepatan dalam proses pelayanan, standar pelayanan perpustakaan dan kesesuaian layanan dengan harapan pemustaka. Pustakawan dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginan pemustaka pada dimensi ini. (2) Dimensi daya tanggap, dengan indikator penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling dari kesediaan pustakawan dalam membantu pemustaka dan memberikan arahan sudah dapat terpenuhi. (3) Dimensi jaminan, dengan indikator penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling terdiri sikap pustakawan dalam melayani, jaminan keamanan, dan jaminan bebas biaya, semuanya sudah terpenuhi sesuai dengan kepuasan pemustaka. Pustakawan dapat menjamin layanan yang aman dan bebas dari biaya dengan sikap pustakawan yang ramah dan baik dalam memberikan layanan. (4) Dimensi empati, dengan indikator penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling terdiri kesediaan dalam mendengarkan keluhan pemustaka, kemampuan dalam melakukan pendekatan yang baik kepada pemustaka, dan kesediaan pustakawan dalam menjawab pertanyaan dari pemustaka, semuanya sudah terpenuhi sesuai dengan harapan pemustaka. (5) Dimensi bukti fisik, dengan indikator kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan, dan kemudahan dalam penggunaan sarana layanan perpustakaan, kedua indikator tersebut sudah terpenuhi sesuai dengan harapan pemustaka. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan pemustaka dalam menggunakan layanan dengan adanya sarana dan prasarana yang dapat menunjang layanan pada perpustakaan keliling.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat diberikan saran sebagai berikut: (1) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi sudah memberikan layanan perpustakaan keliling sudah sangat baik dan semoga kedepannya dapat membuat inovasi baru untuk layanan perpustakaan keliling demi menunjang kepuasan pemustaka dalam mendapatkan layanan. (2) Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi untuk dapat menjaga kualitas layanan perpustakaan keliling seperti sekarang, dimana semua dimensi sudah terpenuhi. (3) Pustakawan diharapkan untuk semakin meningkatkan layanan agar semakin baik dan dapat memberikan pelayanan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Riyanto, d. (2004). "Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjahmada Yogyakarta". *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. II No. 1.
- Ahmad Isywarul Mujaib, A. S. (2015, April). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata. *Vol.4, No.2*, pp. 1-7.
- Aji, S. T. (2013). Pengaruh Layanan Perpustakaan Keliling Terhadap Literasi Informasi 'Wanintatuna Susila (WTS) di Lokalisasi Gambilangu Semarang. *Jurnal Skripsip: Universitas Diponegoro*.
- Alwi, H. d. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Basuki, S. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Darmono. (2001). *manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Grasindo.
- Darmono. (2007). *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek dan Tata Kerja*. Jakarta: PT. Grafindo.
- Elva Rahma, d. (2011). Strategi Pelayanan Prima di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Vol. 27.
- Fety. (2014). Pengertian Perpustakaan Keliling. *Jurnal Perpustakaan dan Arsip: Kampar*.
- Hasbullah. (2020, Juli-Desember). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 1-3.
- Indonesia. (2007). *Undang-Undang Perpustakaan UU RI No. 43*. Jakarta: Kementrian Hukum dan Hak Azazi Manusia, RI.
- Islamy, M. A. (2016). "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+TM.(Studi Deskriptif di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung)". *Artikel Jurnal Edulib*, 175.
- Lasa, H. (2009). Kamus Kepustakawanan Indonesia. *Tersedia dalam* <http://libqual.org>.
- Maksum, N. d. (2004). "Akses Infomasi dan Persepsi Peserta Diklat terhadap Jasa Perpustakaan". *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Vol. 13 No. 2.
- Mathar, M. Q. (2012). *Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*. Makassar : Alauddin University Press.