

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PENGEMBALIAN
BUKU DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI
SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Sains dan Informasi (S.S.I)



Oleh
Fanisa Amelita Zahra
NIM 21234068 /2021

Rini Asmara, S.Kom., M.Kom
NIP.197506202023212007

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
JURUSAN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI

Judul : Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pengembalian Buku
Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera
Barat

Nama : Fanisa Amelita Zahra

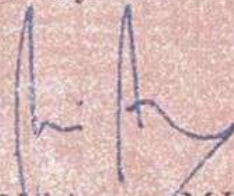
NIM : 21234068

Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan

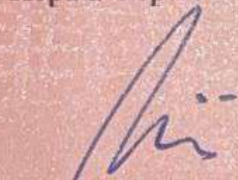
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, 26 Mei 2025
Disetujui oleh Pembimbing,



Rini Asmara, M.Kom.
NIP 197506202023212007

Mengetahui
Kepala Departemen,



Dr. Marlina, S.I.P.I., MLIS.
NIP 198102102009122005

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Fanisa Amelita Zahra

NIM : 21234068

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji

Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Fakultas Bahasa dan Seni

Universitas Negeri Padang

Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pengembalian Buku Di Dinas

Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat

Padang, 26 Mei 2025

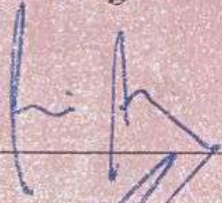
Tim Penguji,

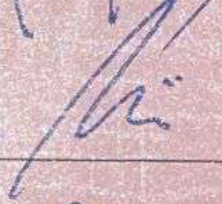
1. Ketua : Rini Asmara, M.Kom.

2. Anggota : Dr. Marlina, S.IPI., MLIS.

3. Anggota : Gustina Erlianti, S.Hum., M.IP.

Tanda Tangan

1. 

2. 

3. 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya sampaikan bahwa.

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul “Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pengembalian Buku Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat” 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 dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar kepustakaan;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padang, 28 Mei 2025

Saya menyatakan,



Fanisa Amelita Zahra
NIM. 21234068

ABSTRAK

Fanisa Amelita Zahra, 2025. “Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pengembalian Buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.” Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi. Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan. Fakultas Bahasa dan Seni. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pemustaka terhadap layanan pengembalian buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan teori *LibQual+TM* dan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 orang pemustaka yang dipilih menggunakan *teknik accidental sampling*. Data dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan rumus persentase. Pada indikator *Affect of Service* dengan rata-rata skor 3,24. Indikator *Information Control* memperoleh rata-rata skor 3,18. Indikator *Library as Place* mendapat penilaian baik dengan skor rata-rata 3,12 dan indikator layanan tambahan diperoleh skor rata-rata 3,18 yang menunjukkan bahwa fasilitas tambahan tersebut turut berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pemustaka merasa puas terhadap layanan pengembalian buku. Tiga dimensi utama dari teori *LibQual+TM*, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, *Library as Place* dan Layanan tambahan menunjukkan kinerja yang baik. Hal ini tercermin dari tingkat kepuasan sebesar 76,5%, yang berada dalam kategori “baik” Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk lebih mengoptimalkan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak instansi dalam upaya meningkatkan mutu layanan perpustakaan, khususnya pada proses pengembalian buku.

Kata kunci: kepuasan pemustaka, layanan pengembalian buku, kualitas layanan perpustakaan, pemustaka, perpustakaan umum.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pengembalian Buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.”* Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I) pada Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada (1) Rini Asmara, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing skripsi (2) Dr. Marlina, S.IPI., MLIS., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan sekaligus dosen penguji I. (3) Gustina Erlianti, S.Hum, M.IP selaku dosen penguji II. (4) Seluruh dosen Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan baik dalam masa studi penulis. (5) Semua pihak yang sudah berkenan menjadi narasumber dan memberikan informasi yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mohon maaf sebesar-besarnya jika masih ditemukan kesalahankesalahan yang tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik untuk penulis maupun pembaca.

Padang, 15 Mei 2025

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah Swt. dengan kuasa-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu. Adapun penulisan skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kepada kedua orangtuaku, dua orang yang paling berjasa dalam kehidupan penulis. Ibunda Nofyanita dan Ayahanda Surijhon yang senantiasa memberikan doa, motivasi dan dukungan. Terimakasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, sehingga penulis tidak pernah kekurangan dalam hal apapun. Berkorban keringat, tenaga dan pikiran. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik dan berhasil membuat ketiga putrinya menjadi sarjana. Terimakasih mama dan papa, semoga selalu sehat sehingga dapat melihat penulis sukses di masa mendatang.
2. Cici Nadia Putri S.Pd dan Diana Afrianita S.Ap selaku saudari penulis yang selalu memberikan dukungan secara motif dan materil serta hiburan dan candaan kepada penulis hingga penulis bisa sampai tahap ini, semoga selalu diberkahi dan diberikan kesehatan.
3. Kepada teman-teman seperjuangan dari semester satu hingga saat ini, yang telah memberikan dukungan dan hiburan disaat penulis kesusahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Untuk diri saya sendiri Fanisa Amelita Zahra atas segala kerja keras dan semangatnya. Mampu mengendalikan diri, walaupun dalam perjalanannya sering kali mengeluh atas beberapa usaha yang tidak sebanding dengan hasilnya. Namun terimakasih karna bisa bertahan apapun rintangannya dalam perkuliahan dan proses penyusunan skripsi.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
G. Batasan Istilah	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Kepuasan Pemustaka.....	9
2. Layanan Sirkulasi.....	16
3. Pengembalian Buku.....	20
B. Penelitian Yang Relevan	23
C. Kerangka Konseptual	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Metode Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampel	28
1. Populasi.....	28
2. Sampel.....	28
D. Variabel dan Data.....	29
1. Variabel.....	29
2. Data.....	30

E. Instrumentasi	30
1. Uji Validitas	33
2. Uji Realibilitas	36
F. Teknik Pengumpulan Data	37
1. Kuesioner (Angket)	38
G. Teknik Penganalisisan Data	38
1. Pemeriksaan (editing)	38
2. Tabulasi	39
H. Penarikan Kesimpulan	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Data Penelitian	41
1. Deskripsi Data Karakteristik Responden	41
B. Analisis Data	44
1. <i>Kepuasan Pemustaka</i>	44
C. Pembahasan	61
D. Indikator Kepuasan Pemustaka	61
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 variabel penelitian	30
Tabel 3. 2 kisi kisi kuisioner	31
Tabel 3. 3 Pengukuran skala likert	32
Tabel 3. 4 skala interval	32
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	42
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	43
Tabel 4. 4 Frekuensi Responden	43
Tabel 4. 5 Sikap professional petugas	44
Tabel 4. 6 Petugas Cepat tanggap	45
Tabel 4. 7 Petugas mampu menjawab pertanyaan pemustaka	45
Tabel 4. 8 Mampu memahami kebutuhan pemustaka	46
Tabel 4. 9 Memberikan penjelasan yang mudah dipahami	47
Tabel 4. 10 Pengembalian buku diatur dengan SOP	48
Tabel 4. 11 Informasi kebijakan pengembalian mudah ditemukan.....	48
Tabel 4. 12 Status pengembalian buku diinformasikan secara transparan.....	49
Tabel 4. 13 Petugas memberikan pengingat pengembalian buku	50
Tabel 4. 14 Petugas melakukan penagihan koleksi buku yang terlambat	51
Tabel 4. 15 Suspend keterlambatan pengembalian diatur jelas & adil.....	51
Tabel 4. 16 ruang pengembalian selalu bersih & rapi	52
Tabel 4. 17 tersedia fasilitas sofa untuk menunggu antrian	53
Tabel 4. 18 Ruang pengembalian mudah di jangkau	54
Tabel 4. 19 Tata letak ruang pengembalian tertata dengan baik	54
Tabel 4. 20 Kotak pengembalian mandiri memudahkan pemustaka.....	55
Tabel 4. 21 Kotak pengembalian mandiri mendukung pemustaka disiplin	56
Tabel 4. 22 Kondisi fisik Gedung & peralatan.....	57
Tabel 4. 23 Jam operasional sesuai dengan jam buka tutup perpustakaan.....	58
Tabel 4. 24 Proses pengembalian buku keseluruhan mudah	58
Tabel 4. 25 Rekapitulasi Berdasarkan Skala Likert	59
Tabel 4. 26 <i>Format Observasi</i>	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka konseptual	26
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data laporan pengembalian buku Terlambat tahun 2020-2025.....	74
Lampiran 2 Format Observasi dan Wawancara Awal	75
Lampiran 3 Hasil Observasi	76
Lampiran 4 Hasil Wawancara Awal Pemustaka	78
Lampiran 5 Foto Observasi	83
Lampiran 6 Surat Penelitian	85
Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian	86
Lampiran 8 Uji Valid Kebahasaan	87
Lampiran 9 Uji Valid Keilmuan.....	89
Lampiran 10 Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 11 Tabulasi Variabel Kepuasan Pemustaka.....	95
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka.....	97
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pemustaka.....	99
Lampiran 14 Dokumentasi Penelitian	100

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, perpustakaan tidak lagi hanya bertumpu pada layanan fisik, seperti penyediaan buku cetak atau ruang baca. Menurut Amalia (2019) dalam menghadapi tantangan di era revolusi industri 4.0 dengan memanfaatkan teknologi informasi, perpustakaan pun harus beradaptasi atas perkembangan zaman. Perpustakaan memiliki peran penting antara lain sebagai sumber informasi dan pengembangan ilmu pengetahuan. Teknologi digital telah membuka peluang bagi perpustakaan untuk memperluas cakupan layanan mereka. Pengguna perpustakaan semakin menuntut akses yang cepat, efisien, dan relevan terhadap informasi yang mereka butuhkan. Tentu dengan adanya bimbingan dari pustakawan yang berkompeten, pemustaka dapat lebih mudah mengakses informasi yang valid, terpercaya, dan relevan. Perpustakaan harus terus berinovasi, mengadopsi teknologi baru, dan menyesuaikan layanan mereka dengan perkembangan zaman, sehingga mampu memenuhi kebutuhan literasi masyarakat di era digital yang terus berkembang.

Menurut Endarti (2019) titik pertama di mana pengguna berinteraksi dengan perpustakaan yaitu layanan sirkulasi. Pelayanan ini juga bertanggung jawab atas pengawasan dan keamanan koleksi, memastikan bahwa setiap bahan pustaka tercatat dengan baik dan mengurangi risiko kehilangan. Menurut Khoirunissa (2023), cakupan layanan sirkulasi tidak hanya itu tetapi juga mempelajari minat dan kebutuhan para penggunanya. Pelayanan sirkulasi mempunyai pengaruh yang

besar terhadap pembentukan kualitas layanan perpustakaan. Dengan adanya layanan sirkulasi maka pemakaian koleksi dapat dilakukan secara efektif. Pengawasan terhadap bahan pustaka akan mudah dilakukan dan koleksi perpustakaan akan terjaga karena diketahui siapa peminjaman koleksi dan waktu pengembalian yang jelas serta pelanggaran dapat diketahui dengan segera (Pratiwi Febriani, 2022).

Menurut Oktafiani (2024) Tahapan pelayanan sirkulasi perpustakaan dalam peningkatan literasi meliputi, keanggotaan, peminjaman, pengembalian, penagihan, sanksi, pemberian bebas pinjam, statistik perpustakaan. Berdasarkan pendapat diatas petugas sirkulasi bertanggung jawab melakukan penagihan terhadap peminjam yang terlambat mengembalikan bahan pustaka, hal ini karena bagian layanan sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum dikembalikan Untuk keperluan evaluasi dan pengembangan layanan, bagian sirkulasi membuat statistik penggunaan perpustakaan secara berkala. Di samping itu, bagian sirkulasi juga berperan dalam membina hubungan baik dengan masyarakat pengguna perpustakaan.

Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, proses layanan sirkulasi diawali dengan pendaftaran anggota, di mana pemustaka wajib membawa identitas diri untuk memperoleh kartu anggota. Setiap anggota dapat meminjam maksimal tiga buku dengan masa peminjaman selama 14 hari, dan memiliki opsi untuk memperpanjang masa pinjam dengan datang kembali ke perpustakaan. Untuk pengembalian buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan provinsi Sumatera Barat, proses pengingat atau penagihan koleksi belum

dilaksanakan. Jika terlambat pemustaka tidak di denda melainkan akan di suspend oleh sistem perpustakaan. Jika terlambat 1-3 hari maka akan di suspend tidak bisa meminjam buku selama 7 hari. Jika terlambat 4-8 hari akan di skors 14 hari, 9-15 hari di suspend 1 bulan, 16-23 hari di suspend 2 bulan. Hingga jika terlambat mengembalikan selama 1 tahun maka kartu anggota perpustakaan akan di tahan dan tidak bisa meminjam buku selama 6 bulan.

Berdasarkan observasi awal peneliti di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, peneliti menemukan beberapa masalah kesenjangan. Salah satu permasalahan yang menonjol adalah terkait dengan fasilitas perpustakaan, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat sebagai perpustakaan daerah besar di Sumatera Barat tetapi belum memiliki teknologi keamanan RFID, dimana ini dapat bermanfaat sebagai gerbang keamanan jika buku tidak sah terdeteksi, gerbang akan memicu alarm untuk mencegah pengambilan yang tidak sah yang merugikan perpustakaan. Kemudian terkait pengembalian koleksi, di layanan sirkulasi terdapat dua computer yang di gunakan untuk peminjaman dan pengembalian buku. Saat ini, semakin banyak perpustakaan yang menerapkan sistem otomasi untuk mempermudah pengelolaan koleksi dan pelayanan kepada pemustaka. Untuk sistem automasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat menggunakan Inlislite, dan masih menggunakan manual dengan computer, yaitu memasukkan satu persatu nomor barcode koleksi yang akan di pinjam atau di kembalikan. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat juga belum mengimplementasikan sistem pengingat atau penagihan koleksi kepada pengguna perpustakaan. Sehingga

kurang efisiennya layanan yang diberikan petugas perpustakaan. Dan tentunya dapat memengaruhi efisiensi layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian). Namun, beberapa faktor seperti kurangnya infrastruktur, kekurangan sumber daya manusia, anggaran , dan kompleksitas teknologi dapat mempengaruhi kualitas layanan yang disediakan.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pustakawan, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat memiliki jumlah keanggotaan mencapai 10.013 orang yang telah terdaftar secara resmi. Dalam hal koleksi, berdasarkan pengamatan yang dilakukan, perpustakaan ini menyediakan akses terhadap 43.753 judul buku yang berbeda, dengan total keseluruhan mencapai 165.652 eksemplar. Sebagaimana tercantum dalam lampiran, data laporan yang didapat dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, sebanyak 4.593 koleksi yang terlambat dikembalikan dengan rentang waktu mulai dari tahun 2020-2025, sedangkan per Januari 2025 terdapat 145 eksemplar tercatat terlambat dikembalikan.

Permasalahan keterlambatan ini tampaknya berdampak signifikan terhadap layanan perpustakaan, sebagaimana dari hasil wawancara peneliti dengan 5 (lima) orang pustakawan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Sebanyak 60% (3 dari 5 responden) mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara ketersediaan koleksi dalam sistem informasi perpustakaan dengan kondisi fisik di lapangan. Hal ini tercermin dari ketidakakuratan data Online Public Access Catalog (OPAC) di mana status koleksi tertera sebagai 'tersedia', namun realitasnya koleksi tersebut tidak ditemukan pada rak yang seharusnya. Ini bisa

terjadi karena peminjaman pada koleksi-koleksi tertentu, yang belum dikembalikan tepat waktu. Sementara belum adanya sistem penagihan koleksi yang efektif, ketiadaan proses penagihan dan pengingat menyebabkan perpanjangan waktu sirkulasi yang tidak terkendali, sehingga menghambat aksesibilitas pemustaka lain terhadap koleksi yang dibutuhkan. Kondisi ini tidak hanya mempengaruhi efektivitas layanan sirkulasi tetapi juga berdampak pada kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Ini bukan hanya mencakup bagaimana petugas perpustakaan melayani pemustaka, apakah mereka ramah, membantu, dan memberikan informasi yang diperlukan dengan baik. Tetapi hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan peningkatan layanan sirkulasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat di masa mendatang. Baik dari segi kualitas, fasilitas dan penerapan teknologi yang lebih optimal. Agar dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pemustaka puas dengan pelayanan yang diberikan, serta identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Dengan demikian, perpustakaan dapat memastikan bahwa pemustakanya merasa puas, nyaman dan aman dalam menggunakan fasilitas perpustakaan. Sehingga memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, identifikasi masalah nya sebagai berikut: (1) Penggunaan teknologi kurang optimal yang menyebabkan masalah dalam pengelolaan koleksi sehingga mempengaruhi kepuasan pemustaka. (2) Tidak adanya sistem pengingat atau penagihan yang efektif dapat merugikan perpustakaan dan pengguna perpustakaan. (3) Sering terjadinya keterlambatan dalam pengembalian koleksi perpustakaan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, Batasan masalah pada penelitian ini terbatas pada analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan pengembalian buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pengembalian buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pengembalian buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

F. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang diterima oleh pemustaka. Dengan memperbaiki aspek-aspek dalam layanan sirkulasi, pengalaman pemustaka dalam mengakses dan memanfaatkan sumber daya perpustakaan akan menjadi lebih baik. Hal ini termasuk penurunan waktu tunggu, kemudahan akses, serta kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan perpustakaan

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat:

Penelitian ini akan menyediakan informasi untuk evaluasi serta perbaikan dalam sistem pengembalian buku. Dengan data dan analisis yang diperoleh, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dapat mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan, merumuskan strategi untuk mengoptimalkan proses pengembalian buku, dan pada akhirnya meningkatkan efisiensi serta efektivitas layanan yang diberikan kepada publik.

b. Bagi pengembangan ilmu perpustakaan:

Penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap literatur mengenai kepuasan pemustaka di perpustakaan umum. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam studi-studi lanjutan, serta membantu akademisi dan praktisi perpustakaan dalam memahami dinamika dan tantangan yang dihadapi dalam manajemen pengembalian buku pada layanan sirkulasi.

G. Batasan Istilah

Dalam mempermudah pemahaman yang ditulis dalam penelitian ini, peneliti akan menjelaskan beberapa pengertian dari istilah-istilah sebagai berikut :

1) Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merujuk pada tingkat kesesuaian antara harapan pemustaka (pengguna layanan perpustakaan) dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan saat menggunakan layanan sirkulasi.

2) Layanan Sirkulasi

Layanan perpustakaan yang berkaitan dengan proses peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan pemesanan bahan pustaka oleh pemustaka.

3) Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat

Lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan arsip dan penyediaan layanan perpustakaan untuk masyarakat di Provinsi Sumatera Barat. Lembaga ini memiliki fungsi sebagai pusat penyimpanan dan distribusi informasi, baik arsip maupun koleksi perpustakaan.

4) Analisis Kepuasan

Proses evaluasi terhadap tingkat kepuasan pemustaka yang diperoleh dari pengumpulan data.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan pengembalian buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pemustaka berada pada kategori baik, dengan capaian persentase sebesar 76,89% atau nilai rata-rata 3,18 dari *skala Likert*. Penelitian ini menggunakan empat indikator utama yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, *Library as Place*, dan layanan tambahan (fasilitas dan jam operasional), yang masing-masing menunjukkan hasil penilaian yang baik.

Pada indikator *Affect of Service*, pemustaka menilai petugas bersikap profesional, cepat tanggap, serta mampu memahami kebutuhan dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami, dengan rata-rata skor 3,24. Indikator *Information Control* memperoleh rata-rata skor 3,18, yang menunjukkan bahwa informasi terkait prosedur pengembalian buku, kebijakan, serta transparansi status pengembalian sudah dinilai cukup memadai oleh pemustaka. Selanjutnya, pada indikator *Library as Place*, fasilitas fisik seperti kebersihan ruang pengembalian, tata letak yang rapi, serta kemudahan akses juga mendapat penilaian baik dengan skor rata-rata 3,12. Terakhir, pada indikator layanan tambahan yang mencakup ketersediaan fasilitas penunjang seperti sofa untuk menunggu, kotak

pengembalian mandiri, dan kesesuaian jam operasional, diperoleh skor rata-rata 3,18 yang menunjukkan bahwa fasilitas tambahan tersebut turut berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka. Meskipun secara keseluruhan layanan pengembalian buku telah memenuhi harapan pengguna, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut, seperti belum optimalnya sistem pengingat keterlambatan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pengembalian. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkelanjutan dan pengembangan sistem layanan yang lebih modern agar kepuasan pemustaka dapat terus ditingkatkan secara maksimal. Saran

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut: *Pertama*, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat disarankan untuk menerapkan sistem pengingat otomatis kepada pemustaka melalui platform digital seperti WhatsApp, SMS, atau email. Pengingat ini sebaiknya dikirimkan beberapa hari sebelum tanggal jatuh tempo pengembalian buku agar pemustaka dapat mengatur waktunya dan mengembalikan buku tepat waktu. Upaya ini penting untuk mengurangi tingkat keterlambatan pengembalian dan menjaga kelancaran sirkulasi koleksi di perpustakaan.

Kedua, perpustakaan juga perlu mengaktifkan sistem penagihan koleksi yang belum dikembalikan secara digital, khususnya melalui WhatsApp dan email. Dengan adanya penagihan yang terstruktur dan otomatis, pemustaka akan lebih sadar terhadap kewajibannya dan dapat

segera mengembalikan koleksi yang tertunggak. Penagihan berbasis digital ini tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga membantu pustakawan dalam mengelola koleksi secara lebih tertib dan profesional. *Ketiga*, untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, perpustakaan diharapkan mulai mengembangkan sistem digital dalam proses pengembalian buku. Penggunaan teknologi RFID dan perangkat seperti scanner barcode yang terhubung dengan sistem automasi perpustakaan sehingga dapat mempercepat proses layanan, mengurangi antrean panjang saat jam sibuk, serta meminimalkan kesalahan akibat input manual. Dengan sistem digital yang terintegrasi, kualitas layanan pengembalian buku akan lebih optimal dan mampu memenuhi kebutuhan pemustaka di era digital saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. A. (2019). *Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan Digital dalam menghadapi tantangan era Revolusi Industri 4.0*.
- Oktafiani, R. (2024). *Pelaksanaan Pelayanan Sirkulasi dalam Peningkatan Literasi Mahasiswa Perpustakaan Induk UIN Ar-Raniry Banda Aceh* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry).
- Amin, N. F., & Garancang S. (2023). Konsep umum Populasi dan Sampel dalam penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Candra, B. K., & Arfa, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang.
- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., & Panatap Soehaditama, J. (2024). *Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)*. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1>
- Khoirunissa, N. R., Erwina, W., & Rohman, A. S. (2023). Survei Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 8(2), 334. <https://doi.org/10.30829/jupi.v8i2.15989>
- Mahoni, P. A., Triningsih, D., Bali, I., Raden, U., & Saidurakarta, M. (2023). Analisis kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Internasional Bali dan upt.Pusat perpustakaan uin Raden Mas Said Surakarta. In *Agustus* (Vol. 25, Issue 2).
- Mustofa, M. B., Ulvi, S., & Wuryan, S. (2024). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. <http://jurnal.utu.ac.id/jsource>
- Nur Amalia, O., & Christiani, L. (2020). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan dengan *Metode Libqual+TM*.
- Pahlevy, A. R., & Hasan, T. (2021). Kajian Terhadap Kepuasan Pemustaka dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Gema Pustakawan*, 9(1), 69–83. <https://jgp.ejournal.unri.ac.id>
- Pratiwi Febriani. (2022). Persepsi Pemustaka terhadap layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Fakultas Teknik Gowa.
- Rahmawati, D. (2018). Persepsi Pemustaka terhadap Layanan sikulasi dan penelusuran melalui *opac (online access catalog)* di perpustakaan Institut Teknologi Indonesia.

- Sanaky, M., Saleh, L. M., & Titaley H. (2021). Analisis Faktor-Faktor penyebab keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah.
- Suaida, S., Manita, R. J., Perpustakaan, I., Islam, I., Adab, U., Dakwah, D., & Yunus Batusangkar, M. (2023). Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif Total *Quality Management (TQM)* di Perpustakaan Umum Kota Solok. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 2(1), 31–40. <https://ojs.iainbatusangkar.ac.id/ojs/index.php/jipis>
- Ujung, A., & Nasution M, I. (2023). Peranan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas Pendidikan.
- Wahyudwi, R. H. A. (2024). Peranan Fungsi Manajemen Pada unit Layanan Sirkulasi di Perpustakaan UIN Salatiga.
- Amanda, R. P. (2023). Tingkat kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Pahlevy, A. R., & Hasan, T. (2021). Kajian terhadap kepuasan pemustaka dalam menerima layanan petugas perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Gema Pustakawan*, 9(1), 69–83. <https://doi.org/10.31258/jgp.9.1.69-83>
- Karunia, A. R., Darmawansyah, D., & Hasan, T. (2022). Analisis kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan*, 10(1), 45–55. <https://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/Kep/article/view/1269>
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233-245. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Pradita, E. (2019). *Pengaruh keterlambatan pengembalian buku terhadap peminjaman koleksi di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang). Retrieved from <https://repository.radenfatah.ac.id/11048/>
- Nafis, B., & Etyana. (2022). Analisis penyebab keterlambatan pengembalian buku di layanan sirkulasi (Studi kasus UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala). *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 24(1), 45–55. <https://ejournal.perpusnas.go.id/vp/article/view/2901>
- Farriza, R. N., Farodisa, N. N., Prijana, & Rukmana, E. N. (2024). Analisis keterlambatan pengembalian buku di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga Universitas Padjadjaran. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 10(2), 158–165. <https://doi.org/10.20961/jpi.v10i2.89304>

- Mustofa, M. B., Ulvi, S., & Wuryan, S. (2024). Efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Source: Jurnal Ilmu Komunikasi, 10(1), 83–94.*
- Amal, E. (2019). Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi.*
- Hartini, E., & Hanum, A. N. L. (2018). Manajemen Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak. Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa, 8(5)*