

## Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Bukittinggi

Alvin Amanda Pratama<sup>1</sup>, Yona Primadesi<sup>2</sup>  
Universitas Negeri Padang<sup>1,2</sup>  
[alvinpratama141120@gmail.com](mailto:alvinpratama141120@gmail.com)<sup>1</sup>, [yona2154@fbs.unp.ac.id](mailto:yona2154@fbs.unp.ac.id)<sup>2</sup>

### Article Info

#### Article history:

Received : 21-10-2022  
Accepted : 30-07-2023  
Publish. : 30-12-2023

#### Keywords:

Public Library, Mobile Library Services, User Satisfaction

### ABSTRACT

*This study aims to describe: (1) Mobile Library Services at the Bukittinggi City Library and Archives Office given to Users, (2) User Satisfaction with Mobile Library Services at the Bukittinggi City Library and Archives Office. This type of research is qualitative with a descriptive method, informants in this study were selected using purposive sampling techniques. The data collection techniques carried out are observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques in this study are data reduction, data presentation, and conclusions. The results of this study show that: (1) Mobile library services at the Library and Archives Service can be carried out by users openly, services can be used by users to borrow collections and read in places with the reading garden provided, as well as for member registration, and for reading park services users are not allowed to bring books and are required to read in a place with the facilities provided, and for users who are not yet permanent members can also use mobile library services, so as to make it easier for users; (2) The satisfaction of users with mobile library services at the Bukittinggi City Library and Archives Department is good. The library has implemented the dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Physical Evidence. From the dimension of user satisfaction, based on the results of direct research to the field, everything can be fulfilled with a good response from users and user satisfaction with mobile library services can be fulfilled*

*This is an open access article under the CC BY-SA license.*



### Corresponding Author:

Nama : Alvin Amanda Pratama  
Institusi : Universitas Negeri Padang  
Email : [alvinpratama141120@gmail.com](mailto:alvinpratama141120@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

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.

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 Mujab, 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).

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. 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. 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. Layanan perpustakaan keliling yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi di sekolah dasar berupa layanan sirkulasi, dan literasi membaca. Untuk layanan literasi membaca mobil perpustakaan keliling akan diletakan di lapangan sekolah dan pemustaka yaitu siswa akan mengambil buku yang ingin dibacanya. Kepuasan pemustaka layanan Perpustakaan Umum Bukittinggi, terutama layanan perpustakaan keliling sangat tergantung pada kinerja pustakawan dan kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian 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.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dengan dengan model pendekatan deskriptif. Menurut (Nazir, 2005) metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu kondisi, sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa yang terjadi. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk memberikan gambaran deskriptif yang sistematis, benar dan akurat tentang fakta-fakta dan hubungan-hubungan dari fenomena yang diteliti. Menurut interpretasi tersebut, metode penelitian ini didasarkan pada penelitian langsung pada pustakawan sekolah yang secara langsung menerima layanan

perpustakaan keliling, sehingga data yang diperoleh sesuai dengan kondisi lapangan dan pustakawan sebagai penyedia layanan, sehingga terlihat layanan perpustakaan keliling dan kepuasan pemustaka dalam mendapatkan layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi.

Teknik penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan penelitian dengan pertimbangan pada kemampuan informan dalam memberikan informasi lengkap dan akurat kepada peneliti. Informan dalam penelitian ini adalah enam orang pemustaka yang menggunakan layanan perpustakaan dan dua orang pustakawan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui proses observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data yang akurat mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi. Dalam menganalisis dan memeriksa keabsahan data, teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi data. Teknik triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa tingkat kepercayaan informan terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi. Teknik penganalisisan data pada penelitian ini menggunakan model analisis Miler dan Hubirman yang dilakukan dengan secara interaktif melalui proses reduksi data, model data dan penarikan kesimpulan

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Hasil Penelitian

Layanan perpustakaan merupakan hal yang harus diperhatikan di perpustakaan, pada dasarnya perpustakaan sudah menjadi layanan public yang bertujuan untuk memajukan bangsa. Kepuasan pemustaka merupakan parameter keberhasilan kinerja dari perpustakaan. Layanan perpustakaan yang diberikan menjadi penentu keberhasilan dari kepuasan pemustaka sehingga perpustakaan dituntut harus memberikan layanan yang optimal. Dalam mencapai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dapat dilihat dari metode LibQUAL<sup>+</sup>™ yang dijelaskan dalam jurnal (Elva Rahma, 2011) yang menjelaskan bahwa 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. Penjelasan dari setiap dimensi yang terdiri dari beberapa indikator dalam menilai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling dijelaskan sesuai dengan data yang didapatkan pada temuan penelitian sebagai berikut:

#### 2. Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi

Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi melakukan jenis pelayanan berupa pelayanan peminjaman koleksi hingga membuka taman baca untuk pemustaka. Layanan perpustakaan keliling dilakukan dengan memanfaatkan 2 unit kendaraan perpustakaan keliling. Kedua kendaraan perpustakaan keliling tersebut beroperasi sesuai layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil temuan penelitian ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Supriyanto, 2006), yang menyatakan jenis layanan yang dapat dilakukan oleh perpustakaan keliling antara lain: (1) layanan sirkulasi, yaitu berupa pemberian kesempatan bagi anggota perpustakaan keliling untuk meminjam bahan pustaka ataupun koleksi perpustakaan keliling, (2) layanan membaca, yaitu layanan yang memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk dapat membaca ataupun mencari informasi sesuai dengan koleksi yang tersedia.

Pada layanan perpustakaan keliling dalam bentuk peminjaman buku atau koleksi biasanya dilakukan ke taman baca, sekolah-sekolah, universitas di selingkupan Kota Bukittinggi. Peminjaman koleksi buku ini diberikan jangka waktu selama satu bulan, setelah itu buku ditarik dan diganti dengan buku yang lain. Untuk sekolah dan perguruan tinggi, buku yang dipinjamkan sesuai dengan kebutuhan sekolah dan perguruan tinggi masing-masing, dengan jumlah peminjaman yang berbeda, misalnya satu sekolah 30 eksemplar, sedangkan di sekolah lain 50 eksemplar. Layanan perpustakaan keliling dalam bentuk taman baca untuk pemustaka yang biasanya dilakukan di tempat umum, seperti masjid dan tempat wisata. Pada pelayanan ini pemustaka dapat bebas memilih koleksi yang ada di perpustakaan keliling untuk dibaca. Pustakawan telah menyiapkan sarana dan prasarana berupa meja, kursi dan karpet untuk pemustaka baca ditempatkan agar dapat dengan mudah melakukan kegiatan pada saat layanan. Pemustaka juga dapat layanan internet gratis pada saat layanan dan juga bisa menonton bersama-sama dalam bentuk edukasi ketika layanan perpustakaan keliling.

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. Dengan adanya layanan perpustakaan keliling ini, masyarakat diharapkan untuk dapat lebih mudah untuk mendapatkan sebuah informasi dan juga dapat melakukan bebearap kerjasama dengan instansi yang ada diselingkupan pemerintahan Kota Bukittinggi. Temuan penelitian ini sesuai dengan pendapat (Rakib, 2013),

yang menyatakan tujuan perpustakaan keliling diantaranya 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 non formal 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.

### 3. Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi

Kepuasan pemustaka merupakan bagaimana penilaian pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan yang disediakan di perpustakaan. Dari pendapat (Negara, 2012), yang menyatakan kepuasan merupakan reaksi emosional berupa perasaan kepuasan seseorang setelah membandingkan hasil yang diterima dan harapannya. Kepuasan pemustaka dapat dilihat dari bagaimana respon pemustaka saat dilakukan layanan. Dengan adanya kepuasan pemustaka juga dapat menentukan kualitas layanan yang diberikan dan dapat mengoptimalkan layanan yang disediakan untuk akan datang. Layanan perpustakaan keliling selalu beroperasi demi memenuhi kebutuhan dari pemustaka yang tidak dapat mengakses layanan di perpustakaan umum.

Layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi dilakukan setiap jam kerja. Layanan perpustakaan keliling beroperasi memberikan layanan kepada pemustaka dan kepada instansi yang berada di selingkup Kota Bukittinggi dengan memanfaatkan mobil perpustakaan keliling. Layanan yang diberikan bertujuan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi. Pustakawan bekerja secara penuh demi memenuhi kebutuhan pemustaka agar mencapai kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Hal ini juga sesuai dengan pendapat (Setya, 2014), menyatakan bahwa 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.

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi dapat diketahui dari beberapa dimensi nilai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling. 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. Penjelasan dari setiap dimensi yang terdiri dari beberapa indikator dalam menilai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling dijelaskan sesuai dengan data yang didapatkan pada temuan penelitian sebagai berikut:

#### a. Dimensi Reliabilitas

Dimensi reliabilitas merupakan penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling yang dapat dilihat dari segi keandalan atau pemenuhan janji layanan yang dilakukan oleh pustakawan kepada pemustaka seperti kecepatan dan kecermatan pelayanan, kecepatan dalam proses pelayanan, standar dalam melakukan pelayanan, dan kesesuaian layanan yang diberikan dengan harapan pemustaka. Pada penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai dari kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling berdasarkan dimensi reliabilitas dapat dilakukan penilaian dengan berdasarkan beberapa indikator. Indikator yang digunakan terdiri dari indikator ketepatan dan kecermatan layanan, kecepatan dalam proses pelayanan, adanya standar dalam pelayanan di perpustakaan, dan kesesuaian layanan dengan harapan pemustaka. Hal ini juga selaras dengan pendapat (Rahayuningsih, 2015) menyatakan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan yaitu Affect of Service diantaranya Reliability kemampuan untuk memberi janji dan harapan dalam memberikan layanan. Berikut dijelaskan semua indikator pada dimensi reliabilitas yang sudah terpenuhi:

*Pertama*, layanan yang tepat dan cermat. Ketepatan dan kecermatan layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan layanan yang diterapkan oleh pustakawan kepada pemustaka. Dengan menyesuaikan keadaan di lapangan ketika memberikan layanan, pustakawan selalu memberikan layanan yang prima. Pustakawan dalam pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka juga dapat melakukannya dengan cara kontak person maupun dengan platform sosial media lainnya. Dapat diketahui dari penjelasan tersebut, dengan diterapkannya layanan yang prima agar terpenuhinya kebutuhan pemustaka, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi dapat memberikan pelayanan yang tepat dan cermat. Ketepatan dan kecermatan dalam pemberian layanan, dikarenakan pustakawan memberikan layanan dengan konsisten untuk memberikan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang berlaku di perpustakaan keliling.

*Kedua*, kecepatan dalam proses layanan. Kecepatan dalam proses layanan perpustakaan keliling ini berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan oleh pustakawan mulai dari memberikan pelayanan sampai pemenuhan kebutuhan pemustaka saat berkunjung di perpustakaan keliling. Pada proses layanan pustakawan menghitung berapa koleksi yang dipinjamkan sebelumnya kepada istansi, dan kemudian mengantinya lagi dengan koleksi baru berdasarkan pilihan dari pemustakanya. Pada layanan taman baca, pustakawan memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk membaca koleksi yang ada pada mobil perpustakaan keliling. Berkaitan dengan itu proses pelayanan pada saat penerapan layanan perpustakaan keliling terhadap pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi dapat dilihat dari waktu yang diperlukan pustakawan dalam memberikan layanan berupa mempersiapkan lapak baca di perpustakaan keliling bagi pemustaka dan siap untuk digunakan. Lapak baca yang disediakan oleh pustakawan disediakan dengan fasilitas berupa meja, kursi dan karpet sehingga memberikan kenyamanan kepada pemustaka.

*Ketiga*, standar pelayanan di perpustakaan keliling. Standar pelayanan perpustakaan keliling terdapat pada maklumat pelayanan yang disepakati oleh seluruh petugas perpustakaan. Dengan adanya standar dalam pemberian layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi dapat menjadi pegangan bagi pemustaka untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik disaat minimnya layanan yang bisa digunakan sesuai dengan aturan yang berlaku di perpustakaan.

*Keempat*, kesesuaian layanan dengan harapan pemustaka. Layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi sudah memenuhi indikator kesesuaian layanan, karena layanan perpustakaan keliling yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pemustaka. Kesesuaian layanan yang diberikan pustakawan terhadap harapan pemustaka dapat dipenuhi dengan pustakawan selalu berupaya membantu pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan dan mematuhi standar dalam pemberian layanan perpustakaan keliling.

Berdasarkan pembahasan mengenai masing-masing indikator yang terdapat pada dimensi reliabilitas, layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi sudah dapat memenuhi setiap indikator penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling yang terdapat pada dimensi reliabilitas. Hal tersebut dapat dilihat dari respon pemustaka yang menginformasikan bahwa pustakawan dapat memberikan layanan yang cepat dan tepat, kecepatan dalam proses layanan, adanya standar pada saat pelayanan, dan dapat memenuhi semua harapan pada pemustaka. Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi dapat memberikan layanan yang bisa membuat puas pemustaka dengan layanan yang diberikan.

#### **b. Dimensi Daya Tanggap**

Dimensi daya tanggap merupakan penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling berdasarkan rasa kepedulian pustakawan untuk membantu pemustaka dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik. Indikator yang digunakan dalam menilai dari kualitas layanan perpustakaan terdiri dari indikator kesediaan pustakawan dalam membantu pemustaka, dan kesediaan pustakawan dalam memberikan arahan kepada pemustaka. Hal ini juga selaras dengan pendapat (Rahayuningsih, 2015) menyatakan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan yaitu Affect of Service diantaranya Responsiveness, siap tanggap membantu pemustaka yang menghadapi kesulitan. Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi sudah memenuhi beberapa indikator yang terdapat pada dimensi daya tanggap. Berikut dijelaskan beberapa indikator yang sudah terpenuhi dan belum terpenuhi pada dimensi daya tanggap yang sudah terpenuhi:

*Pertama*, kesediaan pustakawan dalam membantu pemustaka. Kesediaan pustakawan dalam membantu pemustaka dalam proses pelayanan adalah salah satu bentuk kepedulian pustakawan kepada pemustaka. Pustakawan juga dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan ilmu keperpustakaan kepada pemustaka. Kemudian pustakawan membantu setiap pemustaka yang kesulitan saat menggunakan layanan perpustakaan, hal tersebut dilakukan pustakawan dengan cara memantau dan mengawasi setiap pemustaka yang menggunakan layanan, apabila terdapat kendala atau kesulitan pustakawan segera membantu pemustaka tersebut.

*Kedua*, kesediaan pustakawan dalam memberikan arahan. Arahan yang diberikan dalam layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi dimulai dari pemustaka datang ke perpustakaan keliling, kemudian menggunakan layanan perpustakaan keliling, dan sampai pemustaka selesai menggunakan layanan perpustakaan keliling. Jika koleksi yang dicari pemustaka pada saat layanan perpustakaan keliling tidak dapat ditemukan, pustakawan memberikan saran untuk mencari koleksi yang dibutuhkan ke perpustakaan umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi secara langsung.

Berdasarkan pembahasan mengenai masing-masing indikator yang terdapat pada dimensi daya tanggap, layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi sudah dapat memenuhi setiap indikator penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling yang terdapat pada dimensi daya tanggap. Hal tersebut dapat dilihat dari respon pemustaka yang menginformasikan bahwa pustakawan bersedia untuk memberikan bantuan kepada pemustaka, dan dapat memberikan arahan kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

#### c. Dimensi Jaminan

Dimensi jaminan adalah penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling berdasarkan sikap dari pustakawan saat melayani pemustaka, kemudian kemampuan pustakawan dalam memberikan keyakinan kepada pemustaka terhadap jaminan layanan yang disediakan. Jaminan dalam proses pelayanan perpustakaan keliling pustakawan akan memberi jaminan yang diberikan kepada pemustaka. Indikator yang digunakan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan yaitu indikator jaminan keamanan pemustaka, sikap pustakawan saat memberikan pelayanan, dan jaminan bebas biaya. Hal ini juga selaras dengan pendapat (Rahayuningsih, 2015) menyatakan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan yaitu Affect of Service diantaranya Assurance, pengetahuan atau wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan dalam melayani pemustaka. Berikut dijelaskan semua indikator pada dimensi jaminan yang sudah terpenuhi:

*Pertama*, Sikap pustakawan dalam memberikan layanan. Dalam memberikan layanan pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi sudah bersikap ramah dan sopan kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan keliling. Faktor lain yang mendukung dari terpenuhinya salah satu indikator penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling pada dimensi jaminan ini dikarenakan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi memberikan pelayanan yang prima serta ramah juga amanah dalam melayani pemustaka sesuai dengan ketentuan layanan perpustakaan keliling.

*Kedua*, jaminan keamanan pemustaka. Jaminan Keamanan merupakan jaminan yang sangat penting untuk diberikan kepada pemustaka pada layanan perpustakaan keliling. Jaminan keamanan yang diberikan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi yaitu jaminan keamanan diri pemustaka dan jaminan keamanan barang bawaan pemustaka. Untuk jaminan keamanan barang bawaan pemustaka seperti kendaraan yang digunakan pemustaka dan barang jenis lainnya seperti tas, juga dijamin keamanannya oleh petugas perpustakaan. Barang bawaan pemustaka seperti tas, pada layanan perpustakaan keliling disediakan tempat penitipan tas pada saat pemustaka menggunakan layanan.

*Ketiga*, jaminan bebas biaya. Layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi merupakan salah satu fasilitas publik yang ditanggung oleh pemerintah dan bertugas secara penuh melayani para masyarakat yang berkunjung tanpa adanya dikenakan biaya. Layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi sudah memenuhi indikator jaminan bebas biaya.

Berdasarkan pembahasan mengenai masing-masing indikator yang terdapat pada dimensi jaminan, layanan perpustakaan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi pada dimensi jaminan sudah terpenuhi dengan baik oleh pustakawan. Pada penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling dari sikap pustakawan, jaminan keamanan dan jaminan bebas biaya sudah dapat terpenuhi, maka dari itu pemustaka yang mendapatkan layanan perpustakaan keliling merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pemustaka.

#### d. Dimensi Empati

Dimensi empati merupakan penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling berdasarkan kepedulian pustakawan kepada pemustaka dan perhatian yang diberikan saat melakukan pelayanan. Bersikap empati kepada pemustaka dapat menjaga kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling, karena pemustaka merasa lebih diutamakan saat berada di perpustakaan keliling. Indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling terdiri dari indikator kesediaan dalam mendengarkan keluhan pemustaka, kemampuan dalam melakukan pendekatan yang baik kepada pemustaka, kemampuan memberikan layanan yang adil, dan kesediaan pustakawan dalam menjawab pertanyaan dari pemustaka. Hal ini juga selaras dengan pendapat (Rahayuningsih, 2015) menyatakan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan yaitu Affect of Service diantaranya Emphaty, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada pemustaka. Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi, pada indikator yang terdapat pada dimensi empati sudah dapat terpenuhi. Berikut dijelaskan semua indikator pada dimensi emphaty yang sudah terpenuhi:

*Pertama*, kesediaan pustakawan mendengarkan keluhan pemustaka. Untuk mencapai kepuasan pemustaka pada saat layanan perpustakaan keliling adanya kemungkinan untuk pemustaka menyampaikan keluhannya mengenai layanan perpustakaan keliling, namun hal ini bisa diatasi oleh pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi, terlihat dari tidak adanya keluhan dari pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan. Pustakawan pada layanan perpustakaan keliling di Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi menjadikan keluhan pemustaka tersebut sebagai masukan untuk memberi pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya.

*Kedua*, kemampuan petugas dalam melakukan pendekatan kepada pemustaka. Pada saat layanan perpustakaan keliling terjadi interaksi antara pemustaka dan pustakawan menjadi lebih banyak, karena setiap kegiatan dalam proses pelayanan dilakukan oleh pustakawan. Hal ini dilakukan agar pemustaka puas dan merasa terpenuhi kebutuhannya dalam menadapatkan layanan. Tercapainya indikator tersebut didukung oleh sikap pustakawan yang ramah dan sopan dalam melayani pemustaka, kemudian menyapa pemustaka yang berkunjung pada saat layanan perpustakaan keliling dan pustakawan menawarkan bantuan kepada pemustaka jika ada yang perlu dibantu.

*Ketiga*, kesediaan pustakawan dalam menjawab pertanyaan dari pemustaka. Kesediaan pustakawan dalam memberikan jawaban dari setiap pertanyaan pemustaka merupakan bentuk kesadaran pustakawan dalam menjalankan tugasnya sebagai orang yang memberikan pelayanan. Terpenuhinya indikator tersebut dapat membuat pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan, karena pemustaka tidak merasa kebingungan dalam mendapatkan layanan perpustakaan keliling.

#### e. Dimensi Bukti Fisik

Dimensi bukti fisik adalah penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling yang dapat dilihat dari segi fisik layanan seperti kelengkapan sarana dan prasarana, dan kemudahan penggunaan sarana. Hal ini juga selaras dengan pendapat (Rahayuningsih, 2015) menyatakan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan yaitu Library as Place yaitu, kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan bagaimana perpustakaan memanfaatkan fasilitas sebagai simbol dan tempat perlindungan. Berikut dijelaskan beberapa indikator yang sudah terpenuhi dimensi bukti fisik:

*Pertama*, kelengkapan sarana dan prasarana. Dari segi kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan, perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi terdapat fasilitas berupa 2 unit mobil pelayanan yang merupakan bantuan dari perpustakaan RI, dimana di setiap mobil perpustakaan keliling terdapat koleksi-koleksi yang dapat digunakan oleh pemustaka, ada juga televisi yang digunakan untuk flatform informasi dan juga dapat digunakan untuk menonton bersama dalam kontek literasi, kemudian pada mobil perpustakaan keliling juga disediakan meja, kursi dan karpet untuk pemustaka dapat membaca koleksi di tempat. Dapat dilihat dari kelengkapan fasilitas yang disediakan pada perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi sudah memenuhi indikator kepuasan pemustaka dari segi kelengkapan sarana dan prasarana.

*Kedua*, kemudahan penggunaan sarana layanan perpustakaan. Dalam layanan perpustakaan keliling sarana dan prasarana layanan yang digunakan secara langsung oleh pemustaka adalah koleksi yang bisa baca ditempat, televisi yang bisa digunakan untuk nonton bersama untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Dapat diketahui dari penjelasan tersebut, dengan adanya beberapa fasilitas yang telah disediakan pada mobil perpustakaan keliling, pemustaka dapat dengan mudah dalam menggunakan setiap fasilitas yang disediakan.

## 4. 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.

*Kedua*, Pustakawan dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginan pemustaka pada semua dimensi (1)Dimensi reliabilitas, 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.

#### ACKNOWLEDGEMENTS

Terima kasih kami ucapkan kepada seluruh pihak yang turut serta dalam penelitian ini .

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Isywarul Mujab, A. S. (2015). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol. 4, No. 2*, 1-7.
- Aji, S. T. (2013). Pengaruh Layanan Perpustakaan Keliling terhadap Literasi Informasi 'Wanintatuna Susila (WTS) di Lokalisasi Gambilangu Semarang. *Jurnal Skripsi: Universitas Diponegoro*.
- Elva Rahma, d. (2011). Strategi Pelayanan Prima di Perpustakaan Negeri Padang. *Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol 27*.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Negara, S. P. (2012). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. *Skripsi. Program Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia*.
- Pratiya, K. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus: STMIK Budi Darma Medan). *Artikel Jurnal Riset Komputer 3(6)*.
- Rahayuningsih. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakib, F. A. (2013). Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus di Kota Ternate). *Jurnal Volume II No. 4*.
- Setya, W. B. (2014). Kinerja Layanan Perpustakaan Keliling pada Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Muhammadiyah Mataram*.
- Supriyanto. (2006). *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia.
- Suwarno, E. (2017). *Peran Perpustakaan Desa Dalam Penyediaan Sarana Informasi Bagi Masyarakat di Desa Curio Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang*. Makassar: Skripsi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Tumanggor, P. R. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi*. Medan: Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Medan.
- Yusuf, T. (1997). *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka