



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

Fanisa Amelita Zahra¹, Rini Asmara²

¹²Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang

¹amelitafanisa@gmail.com. ²riniasmara@fbs.unp.ac.id

Abstract

This study aims to analyze users' satisfaction with the book return service at the Archives and Library Office of West Sumatra Province. The research used Libqual theory and adopts a quantitative descriptive method using a questionnaire to collect data from 100 library users selected through accidental sampling. The data were analyzed using descriptive statistics with a percentage formula. The results show that users are generally satisfied with the book return service, particularly in terms of librarian politeness, return procedures, clarity of sanctions, service speed, and infrastructure. However, there are several aspects that need improvement to further enhance service quality. This study is expected to serve as input for the institution in optimizing library services, especially in the book return process.

Keywords: user satisfaction, book return service, library service quality, library users, public library

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pemustaka terhadap layanan pengembalian buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan teori *Libqual* 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. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pemustaka merasa puas terhadap layanan pengembalian buku, terutama pada aspek kesopanan petugas, prosedur pengembalian, kejelasan sanksi, kecepatan layanan, dan sarana prasarana. 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.

© 2025 Jurnal Pustaka AI

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perpustakaan untuk bertransformasi dalam memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga relevan dengan kebutuhan pemustaka. Dalam konteks perpustakaan umum, layanan sirkulasi, khususnya pengembalian buku menjadi titik krusial dalam interaksi antara pemustaka dan institusi. Penelitian sebelumnya Amalia (2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan sirkulasi

berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna, khususnya dalam aspek kecepatan layanan, kejelasan prosedur, dan kemudahan akses informasi. 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.

Namun demikian, masih terdapat gap dalam pemanfaatan teknologi dan efisiensi prosedural yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan tersebut. Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, beberapa temuan awal menunjukkan bahwa sistem pengembalian masih dilakukan secara manual, belum terintegrasi dengan sistem pengingat otomatis dan penagihan koleksi. Serta belum didukung oleh teknologi seperti *RFID*. Hal ini mengakibatkan banyaknya kasus keterlambatan pengembalian buku yang tidak tertangani secara sistematis, serta ketidaksesuaian antara informasi ketersediaan koleksi di katalog dengan kondisi fisik di rak.

Laporan Frekuensi Tahunan
Pengembalian Terlambat Periode 2020 s/d 2025
Berdasarkan Anggota

No.	Tanggal	jumlah
1	2024	1967
2	2023	1635
3	2022	846
4	2025	145
Total		4593

Gambar 1. laporan pengembalian buku Terlambat tahun 2020–januari 2025

Dari hasil observasi dan wawancara, teridentifikasi bahwa sebanyak 4.593 koleksi tercatat terlambat dikembalikan dalam rentang waktu 2020–januari 2025. Dampaknya bukan hanya pada sirkulasi koleksi yang terganggu, tetapi juga memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pemustaka. State of the art dari penelitian ini adalah pendekatan pengukuran kepuasan berbasis *dimensi LibQual+™ — Affect of Service, Information Control, dan Library as Place* — Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pengembalian buku di Dinas Kearsipan dan

Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Dengan fokus pada tiga dimensi utama tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi perbaikan layanan berbasis kebutuhan nyata pengguna dan transformasi digital yang efektif.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk menganalisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pengembalian buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Menurut Ramhdan (2021) Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian, untuk memberikan deskripsi, penjelasan, dan validasi Sampel berjumlah 100 responden yang ditentukan dengan teknik *accidental sampling*, dihitung menggunakan rumus Slovin dari total populasi anggota perpustakaan sebanyak 10.013 orang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 20 item pernyataan, disusun berdasarkan dimensi *LibQual+™*, yaitu *Affect of Service, Information Control, dan Library as Place*. Pengisian kuesioner dilakukan melalui *Google Form* yang disebarakan melalui *WhatsApp* dan *kode QR*. Skala penilaian menggunakan Likert 4 poin, tanpa opsi netral, untuk mendorong respon pasti. Validitas instrumen diuji dengan *korelasi Pearson*, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* dan menghasilkan nilai 0,873 yang menunjukkan reliabilitas tinggi. Teknik analisis data meliputi tabulasi distribusi frekuensi, skor ideal, dan persentase tingkat capaian, dengan bantuan SPSS versi 21

2.1. Uji Validitas

Uji validitas menurut (Sanaky et al., 2021) dilakukan untuk mengetahui tingkat valid dari penelitian yang digunakan. Sebuah penelitian dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel-variabel yang diteliti secara tepat. Untuk menguji validitas suatu instrumen, sering digunakan rumus *Product Moment* yang dikembangkan oleh *Karl Pearson*. menentukan nilai t_{hitung} yang digunakan untuk menguji korelasi nilai setiap item. Berikut merupakan rumus dalam menentukan nilai t_{hitung} :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t_{hitung}	= nilai t_{hitung}
r	= koefisien korelasi hasil t_{hitung}
n	= jumlah responden

Tabel 1. Interpretasi Hasil Uji Validitas

No. Item	R Tabel	R Hitung	Keterangan
Item 1	0,361	0,580	Valid
Item 2	0,361	0,507	Valid
Item 3	0,361	0,577	Valid
Item 4	0,361	0,547	Valid
Item 5	0,361	0,592	Valid
Item 6	0,361	0,483	Valid
Item 7	0,361	0,362	Valid
Item 8	0,361	0,581	Valid
Item 9	0,361	0,577	Valid
Item 10	0,361	0,551	Valid
Item 11	0,361	0,581	Valid
Item 12	0,361	0,564	Valid
Item 13	0,361	0,592	Valid
Item 14	0,361	0,544	Valid
Item 15	0,361	0,483	Valid
Item 16	0,361	0,580	Valid
Item 17	0,361	0,547	Valid
Item 18	0,361	0,578	Valid
Item 19	0,361	0,600	Valid
Item 20	0,361	0,518	Valid

Sesuai dengan kaidah validitas, suatu item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dan taraf signifikansi sebesar 0,1, maka nilai *r* tabel adalah 0,195. Dari hasil uji validitas yang dijelaskan pada tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item dari item 1 sampai 20 memiliki hasil yang valid. Item 19 menjadi item yang paling tinggi validitasnya dengan nilai 0,600, sedangkan item 7 menjadi item yang paling rendah validitasnya dengan nilai 0,362.

2.2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas menurut (Sanaky et al., 2021) adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda beda. Uji reliabilitas dalam penelitian ini akan dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan menerapkan teknik Cronbach's

Alpha. Data dianggap reliabel jika nilai alpha yang diperoleh lebih dari 0,60 maka data tersebut dianggap tidak reliabel. Berikut adalah rumus untuk menghitung *Cronbach's Alpha*;

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum Si^2}{\sum St^2} \right]$$

Keterangan:

r_{ii} = reliabilitas yang dicari

k = banyaknya butir pertanyaan yang sah

$\sum Si^2$ = skor total varian butir

$\sum St^2$ = skor varian total

Setelah melakukan uji validitas selanjutnya yaitu melakukan uji reliabilitas untuk instrument penelitian. Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.873	20

Tabel 3. Interpretasi Uji Reliabilitas

No	Variabel	Batas a	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Kepuasan Pemustaka	0,7	0,873	Reliabel

Data dikatakan reliabel apabila nilai alpha lebih dari 0,60 dan apabila nilai alpha kurang dari 0,60 maka data dikatakan tidak reliabel. Dari hasil pengujian, maka didapatkan nilai reliabilitas variabel kepuasan pemustaka yaitu dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,873.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mengenai bagaimana kepuasan pemustaka terhadap layanan pengembalian buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Dapat dilihat dari 3 indikator yaitu *Affect Of Service* (Pengaruh Layanan), *Information Kontrol* (Kontrol Informasi), *Library as Place* (Perpustakaan sebagai tempat). dengan cara menyebarkan angket yang berisikan 20 butir pernyataan kepada 100 orang sampel. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan *Accidental Sampling*. Angket yang disebarakan telah melewati uji validasi dengan sistem uji keilmuwan dan validasi bahasa kepada dosen yang dipilih. Penyebaran angket dilakukan melalui *Google Form* dan tercetak kepada

Pemustakandi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

Pertama, indikator *Affect Of Service* (Pengaruh Layanan) dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dalam proses pengembalian buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Aspek ini penting karena pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif dapat meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Tabel 4. Rekapitulasi *Affect Of Service* Berdasarkan Skala Likert

No.	Pernyataan	Skor
a. Affect Of Service (Pengaruh Layanan)		
1	Petugas menunjukkan sikap profesional dengan memastikan pengembalian buku dilakukan tepat waktu sesuai dengan tanggal yang ditentukan	3,22
2	Petugas perpustakaan cepat tanggap dalam melayani dan memberikan solusi yang tepat	3,1
3	Petugas mampu menjawab pertanyaan seputar informasi perpustakaan yang diajukan oleh pemustaka.	3,21
4	Petugas memahami kebutuhan pemustaka terkait pengembalian buku, sehingga proses layanan menjadi lebih mudah	3,14
5	Petugas memberikan penjelasan yang mudah dipahami	3,04
	Jumlah	15,71
	Skor rata-rata	$15,71:5=$ 3,14 (Baik)

Berdasarkan hasil rekapitulasi skor kuesioner dari lima pernyataan pada indikator ini, diperoleh skor total sebesar 15,71 dengan skor rata-rata 3,14. Skor ini berada pada rentang interval 2,50–3,25, yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diajukan. Dengan demikian, indikator *Affect of Service* termasuk dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pengembalian buku telah memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Dalam bentuk persentase, nilai tersebut setara dengan 78,5%, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi dari pemustaka terhadap aspek ini.

Beberapa temuan dari kuesioner memperkuat hasil tersebut. Pertama, pemustaka merasa bahwa petugas telah menunjukkan sikap profesional, terutama dalam memastikan proses pengembalian buku dilakukan tepat waktu sesuai

ketentuan yang berlaku. Kedua, petugas juga dinilai cepat tanggap dalam memberikan layanan dan mampu menyampaikan solusi yang tepat ketika pemustaka menghadapi permasalahan. Ketiga, kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan seputar informasi perpustakaan dianggap sudah baik dan membantu pemustaka dalam memahami prosedur dan kebijakan yang berlaku. Keempat, pemustaka merasakan bahwa petugas memahami kebutuhan mereka dalam proses pengembalian buku, yang berdampak pada kemudahan layanan. Kelima, petugas memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya miskomunikasi atau kesalahan dalam proses pengembalian.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa *Affect of Service* sebagai indikator pelayanan perpustakaan telah berhasil menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi pemustaka. Hal ini sejalan dengan pendapat Amal (2019) Perpustakaan sebagai lembaga layanan harus memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas kepada penggunaanya. Oleh karena itu kepuasan pengguna menjadi tolak ukur dalam keberhasilan layanan yang diberikan oleh pengelola jasa perpustakaan. Dengan terpenuhinya elemen-elemen tersebut pada layanan pengembalian buku, maka tingkat kepuasan pemustaka juga meningkat. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh layanan petugas merupakan salah satu faktor penting yang mendukung terciptanya layanan perpustakaan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Kedua, indikator *Information Control* berfokus pada sejauh mana sistem informasi yang diterapkan oleh perpustakaan mendukung keteraturan, transparansi, dan kemudahan dalam proses pengembalian buku. Dalam era digital dan layanan berbasis teknologi, pengelolaan informasi yang baik menjadi elemen penting dalam menunjang kepuasan pemustaka.

Tabel 5. Rekapitulasi *Information Control* Berdasarkan Skala Likert

b. Information Control (Kontrol Informasi)		
6	Proses pengembalian buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat diatur secara sistematis melalui SOP sebagai acuan dalam memberikan layanan kepada pemustaka	3,25
7	Informasi kebijakan pengembalian buku mudah ditemukan	3,1
8	Status pengembalian buku selalu diinformasikan secara tepat dan transparan kepada pemustaka	3,12
9	Petugas memberikan pengingat pengembalian jika sudah mendekati tanggal pengembalian buku (melalui WhatsApp/ email)	2,12

10	Petugas perpustakaan melakukan penagihan buku melalui WhatsApp/ email, jika koleksi belum dikembalikan sesuai tenggat	2,03
11	Informasi mengenai konsekuensi suspend keterlambatan pengembalian koleksi daitur dengan aturan yang jelas dan diberlakukan secara adil dan proporsional	3,11
	Jumlah	16,73
	Skor rata-rata	16,73: 6= 2,78 (Baik)

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner pada enam pernyataan dalam indikator ini, diperoleh total skor sebesar 16,73 dengan skor rata-rata 2,78. Skor ini berada pada skala interval 2,50–3,25, yang berarti sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap beberapa pernyataan yang diajukan. Hasil ini mengindikasikan bahwa Pertama, pengelolaan informasi terkait layanan pengembalian buku sudah berjalan cukup efektif, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan keberadaan SOP (*Standard Operating Procedure*) sebagai acuan dalam proses pengembalian buku. Kedua, kemudahan menemukan informasi kebijakan pengembalian, Ketiga, penyampaian status pengembalian buku yang dianggap transparan. Keempat, informasi mengenai sanksi atas keterlambatan pengembalian juga dinilai cukup jelas dan adil.

Namun, dua pernyataan memperoleh skor yang tergolong rendah, yaitu pengingat pengembalian melalui *WhatsApp/email* (2,13) dan penagihan melalui media yang sama (2,04). Ini menunjukkan bahwa aspek pengelolaan informasi digital dan komunikasi proaktif kepada pemustaka masih kurang optimal. Padahal, fungsi pengingat dan penagihan sangat penting untuk meningkatkan kedisiplinan dan mencegah keterlambatan pengembalian. Menurut Hartini dan Hanum (2018) Layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian dan penambahan masa peminjaman koleksi, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi. Hal ini karena bagian layanan sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat beres administrasi perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam. Dengan demikian, meskipun sistem informasi dasar sudah berjalan dengan baik, penguatan pada layanan informasi berbasis teknologi seperti notifikasi digital dan komunikasi dua arah masih perlu ditingkatkan untuk menciptakan pengalaman layanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka.

Ketiga, Indikator *Library as Place* menilai aspek fisik dan kenyamanan lingkungan

perpustakaan, khususnya di ruang layanan pengembalian buku. Lingkungan yang bersih, tertata, dan mudah diakses akan memberikan kenyamanan dan meningkatkan kepuasan pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Tabel 5. Rekapitulasi *Library As Place* Berdasarkan Skala Likert

c. <i>Library as Place</i> (Perpustakaan sebagai tempat)		
12	Ruang pengembalian buku selalu bersih dan rapi	3,21
13	Tersedianya fasilitas sofa dan kursi untuk menunggu antrian pengembalian buku	3,04
14	Akses ruang pengembalian yang mudah dijangkau mendukung kepuasan pemustaka dalam menggunakan layanan	3,08
15	Petugas Tata letak ruang pengembalian yang tertata dengan baik menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi pemustaka selama berada di perpustakaan	3,30
	Jumlah	12,63
	Skor rata-rata	12,63:4=3,15 (Baik)

Dari hasil rekapitulasi empat pernyataan pada indikator ini, diperoleh skor total sebesar 12,63 dengan rata-rata 3,15. Skor ini juga berada dalam rentang 2,50–3,25, yang berarti bahwa mayoritas responden setuju dan menilai indikator ini dalam kategori baik dengan tingkat kepuasan 78,75%.. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum, Pertama kondisi fisik ruang pengembalian buku telah mendukung kenyamanan pemustaka. Hal ini tercermin dari penilaian positif terhadap kebersihan dan kerapian ruang layanan, Kedua, tersedianya tempat duduk bagi pemustaka yang menunggu antrian, Ketiga, aksesibilitas ruang layanan yang memudahkan pemustaka. Keempat, Penataan ruang yang baik juga menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif dalam berinteraksi dengan petugas perpustakaan, Hal ini sejalan dengan pendapat Muzakkiyah (2021) tata ruang perpustakaan merupakan sebuah upaya untuk menciptakan kondisi perpustakaan yang nyaman dan kondusif sehingga memberikan dampak yang positif tidak hanya bagi pustakawan namun juga bagi pemustakanya. Fasilitas fisik yang mendukung menjadi elemen penting dalam pelayanan perpustakaan karena berkontribusi terhadap persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Ketika ruang layanan dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna, maka tingkat kepuasan pun cenderung meningkat. Oleh karena itu, aspek tempat harus dipertahankan dan ditingkatkan secara berkala agar perpustakaan tetap

menjadi tempat yang nyaman dan menyenangkan untuk dikunjungi.

Keempat, Indikator Layanan tambahan, fasilitas & Jam Operasional. Indikator ini mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan-layanan penunjang yang berkaitan dengan pengembalian buku, termasuk ketersediaan kotak pengembalian mandiri, kelengkapan fasilitas, serta kesesuaian jam layanan.

Tabel 5. Rekapitulasi *Information Control* Berdasarkan Skala Likert

d. Layanan tambahan, fasilitas & jam operasional		
16	Layanan pengembalian buku secara mandiri melalui kotak pengembalian di luar jam operasional memudahkan pemustaka dalam mengembalikan buku ke perpustakaan	3,3
17	Kotak pengembalian koleksi buku mandiri yang tersedia mendukung pemustaka untuk tetap disiplin dalam mengembalikan buku tepat waktu meskipun di luar jam operasional	3,11
18	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan perpustakaan memadai dan berfungsi dengan baik	3,25
19	Jam operasional layanan pengembalian sesuai dengan jam buka dan tutup perpustakaan.	3,32
20	Proses pengembalian buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumbar secara keseluruhan mudah dilakukan	2,94
	Jumlah	15,92
	Skor rata-rata	15,92:5= 3,18 (Baik)

Berdasarkan hasil rekapitulasi terhadap lima pernyataan, diperoleh skor total 15,92 dengan skor rata-rata 3,18. Nilai ini termasuk dalam interval 2,50–3,25, yang berarti pemustaka setuju terhadap pernyataan yang diberikan dan indikator ini berada pada kategori baik, dengan nilai kepuasan sebesar 79,5%, tertinggi di antara semua indikator. Hasil ini mengindikasikan bahwa Pertama, pemustaka sangat mengapresiasi adanya layanan tambahan, seperti kotak pengembalian mandiri yang dapat diakses di luar jam operasional. Layanan ini dinilai sangat memudahkan, terutama bagi pemustaka yang tidak dapat datang ke perpustakaan pada jam kerja. Kedua, kondisi fisik gedung dan peralatan perpustakaan juga dianggap memadai dan berfungsi dengan baik. Ketiga, Jam operasional yang sesuai dengan jadwal perpustakaan serta kemudahan dalam proses pengembalian secara keseluruhan turut memperkuat citra layanan yang efisien. Dengan adanya layanan tambahan ini, perpustakaan memberikan fleksibilitas kepada pemustaka, ini selaras dengan konsep customer-oriented library

service, di mana layanan dirancang dengan mempertimbangkan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan pengembalian buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, dapat disimpulkan bahwa secara umum pemustaka merasa puas terhadap layanan pengembalian buku yang disediakan. Tiga dimensi utama dari teori *LibQual+TM*, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* menunjukkan kinerja yang cukup memuaskan. Pemustaka merasa bahwa petugas melayani dengan sopan dan cukup profesional, meskipun masih terdapat permintaan untuk lebih ramah dan komunikatif. Di sisi lain, proses pengembalian buku yang masih dilakukan secara manual menimbulkan antrean saat pengunjung ramai. Selain itu, belum adanya sistem pengingat dan penagihan koleksi dan menjadi keluhan utama pemustaka, serta menjadi sorotan yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan pengembalian buku. Menurut (Nur Amalia & Christiani, 2020) Apabila pengunjung perpustakaan tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diterima, maka mereka pasti akan kembali untuk menggunakan perpustakaan sebagai media untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka, bahkan pemustaka yang puas terhadap pelayanan perpustakaan dapat memberikan rekomendasi positif untuk mengajak orang-orang lain di lingkungannya untuk turut memanfaatkan jasa perpustakaan

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan pengembalian buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, dapat disimpulkan bahwa secara umum pemustaka merasa puas terhadap layanan pengembalian buku yang disediakan. Hal ini tercermin dari tingkat kepuasan sebesar 76,5%, yang berada dalam kategori “baik”. Tiga dimensi utama dari teori *LibQual+TM*, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* menunjukkan kinerja yang cukup memuaskan. Pemustaka merasa bahwa petugas melayani dengan sopan dan cukup profesional, meskipun masih terdapat permintaan untuk lebih ramah dan komunikatif. Di sisi lain, proses pengembalian buku yang masih dilakukan secara manual menimbulkan antrean saat pengunjung ramai, dan menjadi keluhan pemustaka. Selain itu, belum adanya sistem pengingat otomatis serta penagihan koleksi kepada pengguna yang belum mengembalikan buku juga menjadi sorotan yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan pengembalian buku.

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 Rujukan

- [1] Amalia, R. A. (2019). *Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan Digital dalam menghadapi tantangan era Revolusi Industri 4.0*.
- [2] 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>
- [3] Pratiwi Febriani. (2022). *Persepsi Pemustaka terhadap layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Fakultas Teknik Gowa*.
- [4] Oktafiani, R. (2024). *Pelaksanaan Pelayanan Sirkulasi dalam Peningkatan Literasi Mahasiswa Perpustakaan Induk UIN Ar-Raniry Banda Aceh* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry).
- [5] Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- [6] Sanaky, M. M., Saleh, L. M., & Titaley, H. D. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah*. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439.
- [7] Amal, E. (2019). *Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi*.
- [8] Hartini, E., & Hanum, A. N. L. (2018). *Manajemen Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak*. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 8(5).
- [9] Muzakkiyah, Iftakh. 2021. *Pengaruh Tata Ruang dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kenyamanan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kota Malang*. Skripsi Sarjana, Universitas Brawijaya. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/189683/>
- [10] Nur Amalia, O., & Christiani, L. (2020). *Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan dengan Metode Libqual+TM*.