

Persepsi Pemustaka terhadap Pustakawan Layanan Sirkulasi dalam Mendukung Pelayanan Perpustakaan Modern di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat

Muhammad Arief

Universitas Negeri Padang
Email: rieeeeeef21@gmail.com

Elva Rahmah

Universitas Negeri Padang
Email: elva@fbs.unp.ac.id

Received: 20 Mei 2025
Revised: 24 Juni 2026
Accepted: 30 Juni 2026
DOI: 10.24036/ib.v7i1.723

Abstract

This study aims to analyze users' perceptions of circulation librarians in supporting modern library services at the Regional Archives and Library Office of West Sumatra Province. The study employed a quantitative descriptive approach. The population consisted of 3,277 circulation service users during the October–December 2025 period, with a sample of 97 respondents determined using the Slovin formula and purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires, observations, and documentation studies. The data were analyzed using descriptive statistics by calculating the mean score and Respondent Achievement Level (RAL). The findings indicate that users' perceptions of circulation librarians were generally in the good to very good category, with an overall positive assessment of 73.1%. In the SERVQUAL dimensions, Tangibles obtained the highest percentage (75.3%), while reliability and assurance showed the lowest percentages (70.1%). In the LibQUAL dimensions, Library as place achieved the highest score (76.3%), followed by affect of service (74.2%) and information control (72.2%). The results indicate that circulation librarians have made a positive contribution to supporting modern library services through professional, responsive services supported by adequate facilities and information systems. Nevertheless, improving librarians' competencies, service consistency, and information system optimization remains necessary to continuously enhance service quality.

Keywords: User perception, Librarian, Circulation service, SERVQUAL, LibQUAL, Modern library.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pemustaka terhadap pustakawan layanan sirkulasi dalam mendukung pelayanan perpustakaan modern di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 3.277 pemustaka layanan sirkulasi periode Oktober–Desember 2025, dengan sampel sebanyak 97 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan studi dokumentasi. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan menghitung skor rata-rata dan Tingkat Capaian Responden (TCR). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap pustakawan layanan sirkulasi berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan rekapitulasi penilaian positif sebesar 73,1%. Pada dimensi SERVQUAL, indikator *Tangibles* memperoleh persentase tertinggi

(75,3%), sedangkan *reliability* dan *assurance* memperoleh persentase terendah (70,1%). Pada dimensi LibQUAL, indikator *Library as place* memperoleh persentase tertinggi (76,3%), diikuti *affect of service* (74,2%) dan *information control* (72,2%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan telah berkontribusi positif dalam mendukung pelayanan perpustakaan modern melalui pelayanan yang profesional, responsif, serta didukung fasilitas dan sistem informasi yang memadai. Meskipun demikian, peningkatan kompetensi pustakawan, konsistensi pelayanan, dan optimalisasi sistem informasi masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Persepsi pemustaka, Pustakawan, Layanan sirkulasi, SERVQUAL, LibQUAL, Perpustakaan modern.

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan institusi yang memiliki peran penting dalam mendukung literasi informasi masyarakat di era digital. Menurut Fadhli (2022), perpustakaan umum daerah merupakan perpustakaan yang didirikan dan dikelola oleh pemerintah untuk menyediakan koleksi serta layanan informasi bagi masyarakat secara profesional. Seiring perkembangan teknologi informasi, perpustakaan tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan berkualitas melalui pemanfaatan teknologi digital. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung terwujudnya perpustakaan modern

yang mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara efektif.

Salah satu layanan yang memiliki peran strategis dalam perpustakaan adalah layanan sirkulasi karena menjadi layanan yang paling sering berinteraksi langsung dengan pemustaka. Menurut Madya (2022), layanan sirkulasi meliputi kegiatan peminjaman buku, pengembalian buku, perpanjangan, serta pengelolaan pemanfaatan koleksi secara efektif dan efisien. Dalam konsep perpustakaan modern, layanan sirkulasi tidak hanya dituntut berjalan secara administratif, tetapi juga harus mampu memberikan kemudahan akses informasi melalui pemanfaatan teknologi. Misbah (2021) menyatakan bahwa perpustakaan modern harus mampu menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan akurat dengan mengoptimalkan sistem informasi dan layanan digital sehingga

kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi secara optimal.

Kualitas pelayanan pustakawan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pemustaka. Zahra dan Asmara (2025) menyatakan bahwa pustakawan layanan sirkulasi dituntut mampu memberikan respons yang cepat, tepat, serta solusi terhadap berbagai kendala yang dihadapi pemustaka. Hairah (2016) juga menjelaskan bahwa pelayanan perpustakaan tidak hanya berorientasi pada penyediaan koleksi, tetapi juga pada kecepatan, ketepatan, dan efektivitas pelayanan administrasi. Sementara itu, Karliza (2021) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas akan membentuk citra positif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perpustakaan. Namun demikian, penelitian Khoirunissa et al. (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi belum sepenuhnya terpenuhi karena harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan masih cukup tinggi.

Berdasarkan observasi awal di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat masih ditemukan beberapa kendala pada layanan sirkulasi, seperti antrean pada jam-jam tertentu, pemustaka yang masih memerlukan bantuan dalam menemukan koleksi, serta adanya perbedaan penilaian terhadap kecepatan dan kualitas pelayanan pustakawan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pustakawan masih perlu terus ditingkatkan agar mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi seluruh pemustaka.

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan untuk mengkaji kualitas pelayanan, yaitu SERVQUAL dan LibQUAL. Menurut Yuliana dan Mardiyana (2021), SERVQUAL merupakan model pengukuran kualitas layanan yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan

pengalaman pengguna terhadap layanan yang diterima. Sementara itu, LibQUAL merupakan pengembangan model SERVQUAL yang dirancang khusus untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan. Menurut Utami et al. (2024), LibQUAL terdiri atas tiga dimensi, yaitu *affect of service* yang menilai sikap dan kemampuan pustakawan dalam melayani, *information control* yang mengukur kemudahan akses terhadap informasi, serta *library as place* yang menilai kenyamanan dan kualitas fasilitas perpustakaan. Penggunaan kedua model tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi dalam mendukung pelayanan perpustakaan modern.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mashud dan Dewi Rita Octari (2022) menunjukkan bahwa pustakawan secara umum telah bersikap baik dan komunikatif, namun aspek keramahan, perhatian, dan inisiatif dalam membantu pemustaka masih perlu ditingkatkan. Berbeda

dengan penelitian tersebut yang berfokus pada sikap pustakawan dalam layanan perpustakaan secara umum, penelitian ini secara khusus mengkaji persepsi pemustaka terhadap pustakawan layanan sirkulasi dalam mendukung pelayanan perpustakaan modern dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL dan LibQUAL. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan pustakawan dari aspek pelayanan maupun karakteristik layanan perpustakaan modern.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah menganalisis persepsi pemustaka terhadap pustakawan layanan sirkulasi dalam mendukung pelayanan perpustakaan modern di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat menggunakan dimensi SERVQUAL dan LibQUAL.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode

deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dengan subjek penelitian adalah pemustaka yang menggunakan layanan sirkulasi. Populasi penelitian berjumlah 3.277 pemustaka berdasarkan data pengguna layanan sirkulasi periode Oktober–Desember 2025. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu pemustaka yang telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan dan pernah menggunakan layanan sirkulasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi, meliputi kecepatan pelayanan, sikap dan kompetensi pustakawan, serta kepedulian pustakawan. Selain itu, data pendukung diperoleh melalui observasi dan studi dokumentasi. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan menghitung skor rata-rata dan Tingkat Capaian Responden (TCR)

untuk menggambarkan persepsi pemustaka terhadap pustakawan layanan sirkulasi dalam mendukung pelayanan perpustakaan modern.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

A. Gambaran Umum Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di layanan sirkulasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dengan fokus pada persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam mendukung pelayanan perpustakaan modern. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 3.277 pemustaka layanan sirkulasi periode Oktober–Desember 2025. Sampel sebanyak 97 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan dipilih melalui teknik purposive sampling, yaitu anggota perpustakaan yang pernah menggunakan layanan sirkulasi.

Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup berskala Likert empat pilihan jawaban

yang terdiri atas 32 butir pernyataan. Instrumen penelitian disusun berdasarkan delapan indikator, yaitu lima dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) serta tiga dimensi LibQUAL (*affect of service, information control, dan library as place*). Penggabungan kedua model digunakan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan pustakawan dan dukungannya terhadap pelayanan perpustakaan modern.

B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran mengenai latar belakang pemustaka yang berpartisipasi dalam penelitian. Karakteristik yang tersedia pada output SPSS meliputi jenis kelamin, pekerjaan, dan frekuensi kunjungan ke perpustakaan. Gambaran tersebut penting karena persepsi terhadap layanan dapat terbentuk melalui pengalaman, intensitas interaksi, dan kebutuhan informasi

yang berbeda pada setiap kelompok pemustaka.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Table 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	32	33,0
2	Laki-laki	65	67,0
Jumlah		97	100,0

Berdasarkan Tabel diatas, responden laki-laki berjumlah 65 orang atau 67,0 persen, sedangkan responden perempuan berjumlah 32 orang atau 33,0 persen. Dengan demikian, responden penelitian didominasi oleh pemustaka laki-laki. Komposisi ini menggambarkan pihak yang lebih banyak terjaring pada saat pengumpulan data, namun seluruh jawaban tetap dianalisis secara bersama karena penelitian bertujuan mendeskripsikan persepsi pemustaka secara umum, bukan membandingkan persepsi berdasarkan jenis kelamin.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Table 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar	13	13,4
2	Mahasiswa	73	75,3
3	Umum	11	11,3
Jumlah		97	100,0

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan mahasiswa, yaitu 73 orang atau 75,3 persen. Responden yang berstatus pelajar berjumlah 13 orang atau 13,4 persen, sedangkan responden dari kelompok umum berjumlah 11 orang atau 11,3 persen. Dominasi mahasiswa menunjukkan bahwa layanan sirkulasi banyak dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan belajar, pencarian referensi, dan kegiatan akademik. Kondisi ini juga menjelaskan pentingnya kecepatan pelayanan, kemudahan memperoleh informasi koleksi, serta ketersediaan tempat yang mendukung kegiatan membaca dan belajar.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Table 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

No.	Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Setiap hari	61	62,9
2	1-2 kali seminggu	29	29,9
3	3-4 kali seminggu	7	7,2
Jumlah		97	100,0

Berdasarkan Tabel diatas, sebanyak 61 responden atau 62,9 persen mengunjungi perpustakaan setiap hari. Sebanyak 29 responden atau 29,9 persen berkunjung 1-2 kali dalam seminggu, sedangkan 7 responden atau 7,2 persen berkunjung 3-4 kali dalam seminggu. Tingginya proporsi pemustaka yang berkunjung setiap hari menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki intensitas interaksi yang cukup kuat dengan layanan perpustakaan. Oleh karena itu, penilaian mereka terhadap pustakawan layanan sirkulasi dapat dipandang terbentuk dari pengalaman yang berulang, bukan hanya dari satu kali kunjungan.

C. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan korelasi Pearson Product Moment antara skor setiap item dan skor total indikator. Dengan jumlah responden 97 orang, derajat kebebasan sebesar 95, dan taraf signifikansi 5 persen, nilai r tabel yang digunakan adalah 0,200. Item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel dan nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Kode TAN, REL, RES, ASS, EMP, AOS, IC, dan LAP masing-masing menunjukkan indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Agar hasil pengujian dapat dipahami secara lebih terarah, pembahasan uji validitas berikut disajikan secara terpisah untuk setiap indikator penelitian.

Table 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No.	Item	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
1	TAN1	0,734	0,200	<0,001	Valid
2	TAN2	0,787	0,200	<0,001	Valid
3	TAN3	0,747	0,200	<0,001	Valid
4	TAN4	0,779	0,200	<0,001	Valid
5	REL1	0,762	0,200	<0,001	Valid

No.	Item	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
6	REL2	0,750	0,200	<0,001	Valid
7	REL3	0,837	0,200	<0,001	Valid
8	REL4	0,763	0,200	<0,001	Valid
9	RES1	0,784	0,200	<0,001	Valid
10	RES2	0,808	0,200	<0,001	Valid
11	RES3	0,730	0,200	<0,001	Valid
12	RES4	0,738	0,200	<0,001	Valid
13	ASS1	0,747	0,200	<0,001	Valid
14	ASS2	0,821	0,200	<0,001	Valid
15	ASS3	0,835	0,200	<0,001	Valid
16	ASS4	0,801	0,200	<0,001	Valid
17	EMP1	0,798	0,200	<0,001	Valid
18	EMP2	0,711	0,200	<0,001	Valid
19	EMP3	0,764	0,200	<0,001	Valid
20	EMP4	0,771	0,200	<0,001	Valid
21	AOS1	0,857	0,200	<0,001	Valid
22	AOS2	0,843	0,200	<0,001	Valid
23	AOS3	0,795	0,200	<0,001	Valid
24	AOS4	0,814	0,200	<0,001	Valid
25	IC1	0,776	0,200	<0,001	Valid
26	IC2	0,809	0,200	<0,001	Valid
27	IC3	0,759	0,200	<0,001	Valid
28	IC4	0,818	0,200	<0,001	Valid
29	LAP1	0,811	0,200	<0,001	Valid
30	LAP2	0,829	0,200	<0,001	Valid
31	LAP3	0,821	0,200	<0,001	Valid
32	LAP4	0,774	0,200	<0,001	Valid

Berdasarkan hasil uji instrumen, seluruh 32 butir pernyataan dinyatakan valid dengan nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,200) dan memiliki

nilai signifikansi kurang dari 0,001. Selain itu, seluruh indikator memiliki nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0,757–0,846, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk mengukur persepsi pemustaka terhadap pustakawan layanan sirkulasi.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi internal item-item yang membentuk setiap indikator. Sesuai ketentuan pada Bab III, instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar daripada 0,60. Pembahasan hasil uji reliabilitas berikut disajikan secara terpisah pada setiap indikator agar tingkat konsistensi masing-masing kelompok item dapat diketahui secara jelas.

Table 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Indikator	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Batas	Keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	0,759	4	0,60	Reliabel
<i>Reliability</i> (Keandalan)	0,782	4	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0,763	4	0,60	Reliabel

Indikator	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Batas	Keterangan
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,814	4	0,60	Reliabel
<i>Empathy</i> (Empati)	0,757	4	0,60	Reliabel
<i>Affect of service</i> (Sikap Pustakawan)	0,846	4	0,60	Reliabel
<i>Information control</i> (Kemudahan Informasi)	0,799	4	0,60	Reliabel
<i>Library as place</i> (Fasilitas Perpustakaan)	0,824	4	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel diatas, hasil uji reliabilitas pada dimensi SERVQUAL yang terdiri atas *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) menunjukkan nilai Cronbach's Alpha berturut-turut sebesar 0,759; 0,782; 0,763; 0,814; dan 0,757. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari batas reliabilitas 0,60, sehingga seluruh indikator SERVQUAL dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Sementara itu, pada dimensi LibQUAL yang terdiri atas *Affect of service* (Sikap Pustakawan),

Information control (Kemudahan Informasi), dan *Library as place* (Fasilitas Perpustakaan) diperoleh nilai Cronbach's Alpha masing-masing sebesar 0,846; 0,799; dan 0,824. Seluruh nilai tersebut juga berada di atas batas reliabilitas 0,60, sehingga ketiga indikator LibQUAL dinyatakan reliabel. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian, baik yang termasuk dimensi SERVQUAL maupun LibQUAL, memenuhi kriteria reliabilitas dan dapat digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

Berdasarkan hasil reliabilitas per indikator, seluruh nilai Cronbach's Alpha berada pada rentang 0,757–0,846 dan lebih besar daripada batas 0,60. Nilai Alpha tertinggi terdapat pada *affect of service*, sedangkan nilai terendah terdapat pada *empathy*. Meskipun terdapat perbedaan nilai, seluruh kelompok item tetap memiliki konsistensi internal yang memadai. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk analisis deskriptif pada tahap berikutnya.

D. Hasil Analisis Deskriptif Persepsi Pemustaka

Analisis deskriptif dilakukan terhadap delapan indikator yang membentuk persepsi pemustaka terhadap pustakawan layanan sirkulasi dan dukungan pelayanan perpustakaan modern. Hasil pengolahan SPSS mengelompokkan skor responden ke dalam empat kategori, yaitu kurang, cukup, baik, dan sangat baik. Uraian berikut membahas distribusi jawaban pada setiap indikator.

Table 6. Rekapitulasi Indikator Layanan Sirkulasi

No.	Indikator	Kategori Dominan	f	%	Baik + Sangat Baik (f)	Baik + Sangat Baik (%)
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Baik	46	47,4	73	75,3
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Sangat Baik	36	37,1	68	70,1
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Baik	44	45,4	72	74,2
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Sangat Baik	40	41,2	68	70,1
5	<i>Empathy</i> (Empati)	Baik	46	47,4	70	72,2
6	<i>Affect of service</i> (Sikap Pustakawan)	Sangat Baik	50	51,5	72	74,2
7	<i>Information control</i> (Kemudahan Informasi)	Sangat Baik	38	39,2	70	72,2

No.	Indikator	Kategori Dominan	f	%	Baik + Sangat Baik (f)	Baik + Sangat Baik (%)
8	<i>Library as place</i> (Fasilitas Perpustakaan)	Sangat Baik	47	48,5	74	76,3

Tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh indikator didominasi oleh kategori baik atau sangat baik. Persentase gabungan kategori baik dan sangat baik berada pada rentang 70,1 sampai 76,3 persen. *Library as place* memiliki persentase penilaian positif tertinggi sebesar 76,3 persen, diikuti *Tangibles* sebesar 75,3 persen, *responsiveness* dan *affect of service* masing-masing sebesar 74,2 persen, *empathy* dan *information control* masing-masing sebesar 72,2 persen, serta *reliability* dan *assurance* masing-masing sebesar 70,1 persen.

Apabila seluruh penilaian indikator direkapitulasi, terdapat 290 penilaian indikator atau 37,4 persen pada kategori sangat baik dan 277 penilaian indikator atau 35,7 persen pada kategori baik. Dengan demikian, sebanyak 567 dari 776 penilaian indikator atau 73,1 persen berada pada

kategori baik dan sangat baik. Rekapitulasi ini bukan pengelompokan ulang responden secara individual, melainkan ringkasan distribusi delapan indikator. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa persepsi pemustaka terhadap pustakawan layanan sirkulasi dan dukungan pelayanan perpustakaan modern secara umum cenderung positif.

PEMBAHASAN

1. Persepsi Pemustaka terhadap Pustakawan Layanan Sirkulasi

Rumusan masalah penelitian menanyakan bagaimana persepsi pemustaka terhadap pustakawan layanan sirkulasi dalam mendukung pelayanan perpustakaan modern di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan hasil penelitian, jawaban terhadap rumusan masalah tersebut adalah bahwa persepsi pemustaka secara umum berada pada kecenderungan baik hingga sangat baik. Kesimpulan ini didukung oleh dominasi kategori baik atau sangat baik pada seluruh indikator serta persentase gabungan penilaian

positif yang berada di atas 70 persen untuk setiap indikator.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya dipersepsikan sebagai petugas yang menjalankan transaksi peminjaman dan pengembalian, tetapi juga sebagai pihak yang menentukan kenyamanan, kepercayaan, kemudahan akses informasi, dan kemandirian pemustaka. Persepsi positif muncul karena pengalaman layanan terbentuk melalui kombinasi unsur manusia dan unsur pendukung. Unsur manusia terlihat pada daya tanggap, jaminan, empati, dan *affect of service*, sedangkan unsur pendukung terlihat pada *tangibles*, *information control*, dan *library as place*. *Reliability* menjadi penghubung keduanya karena keandalan layanan dipengaruhi oleh kemampuan petugas sekaligus ketepatan prosedur dan sistem.

Hasil penelitian juga memberikan penjelasan terhadap kondisi yang ditemukan pada observasi awal. Adanya antrean pada waktu tertentu dan kebutuhan bantuan dalam menemukan informasi tidak berarti

seluruh pelayanan dipersepsikan buruk. Sebaliknya, mayoritas responden tetap menilai baik atau sangat baik. Namun, keberadaan responden pada kategori cukup dan kurang menunjukkan bahwa masalah awal tersebut masih dialami oleh sebagian pemustaka. Oleh karena itu, hasil positif tidak seharusnya dipahami sebagai tanda bahwa layanan tidak memerlukan perbaikan, melainkan sebagai dasar untuk mempertahankan aspek yang sudah kuat dan memperbaiki aspek yang belum dirasakan secara merata.

2. Dimensi SERVQUAL

Model SERVQUAL dalam penelitian ini terdiri atas *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Menurut Yuliana dan Mardiyana (2021), kelima dimensi tersebut menggambarkan bukti fisik, konsistensi dan ketepatan pelayanan, kesiapan membantu pengguna, kemampuan membangun kepercayaan, serta perhatian personal terhadap kebutuhan pemustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi

memperoleh penilaian positif, tetapi kekuatan dan ruang perbaikannya berbeda.

Pada dimensi *tangibles*, 75,3 persen responden berada pada kategori baik dan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan pustakawan, kondisi ruang layanan, peralatan pendukung, dan media informasi secara umum telah memberikan kesan profesional. Hasil tersebut mendukung konsep bahwa bukti fisik menjadi bagian pertama yang dilihat pemustaka ketika menilai kualitas pelayanan. Dalam konteks perpustakaan modern, fungsi komputer, pemindai barcode, sistem peminjaman, dan petunjuk layanan bukan sekadar fasilitas tambahan, tetapi bagian dari proses pelayanan yang menentukan kecepatan dan kemudahan. Walaupun penilaiannya tinggi, *tangibles* memiliki persentase kategori kurang terbesar, yaitu 6,2 persen. Artinya, masih terdapat pengalaman yang kurang memuaskan terkait kondisi fisik atau media pendukung dan perlu ditelusuri lebih

lanjut melalui evaluasi fasilitas secara langsung.

Pada dimensi *reliability*, 70,1 persen responden menilai baik dan sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pustakawan pada umumnya mampu melaksanakan proses layanan sesuai prosedur, tepat, dan dapat dipercaya. Keandalan merupakan unsur penting karena kesalahan transaksi, perbedaan informasi, atau pelayanan yang tidak konsisten dapat mengurangi kepercayaan pemustaka. Meskipun kategori sangat baik menjadi kategori dominan, persentase kategori cukup dan kurang mencapai 29,9 persen. Hasil ini mengisyaratkan bahwa standar pelayanan perlu diterapkan secara lebih seragam pada setiap petugas, waktu, dan situasi layanan.

Pada dimensi *responsiveness*, sebanyak 74,2 persen responden berada pada kategori baik dan sangat baik. Temuan ini sejalan dengan pendapat Fitri et al. (2025) bahwa sistem sirkulasi yang efektif dapat mempercepat pencarian dan peminjaman buku, serta dengan Zahra

dan Asmara (2025) yang menekankan pentingnya respons cepat dan solusi yang tepat ketika pemustaka menghadapi kendala. Daya tanggap yang baik dapat mengurangi waktu tunggu dan mencegah pemustaka merasa diabaikan. Namun, masih adanya 25,8 persen responden pada kategori cukup dan kurang menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan belum sepenuhnya stabil, terutama ketika jumlah pemustaka meningkat atau ketika pemustaka membutuhkan bantuan yang lebih khusus.

Pada dimensi *assurance*, 70,1 persen responden memberikan penilaian baik dan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan, kemampuan menjelaskan prosedur, kesopanan, dan sikap pustakawan secara umum telah membangun rasa nyaman dan percaya. Temuan ini sejalan dengan Baihaqy dan Masruri (2024) yang menempatkan kompetensi, keterampilan, dan profesionalisme sebagai dasar pelayanan prima. Akan tetapi, *assurance* bersama *reliability* memiliki

persentase penilaian positif paling rendah. Oleh karena itu, penguatan pengetahuan layanan, kemampuan komunikasi, dan penyampaian informasi yang seragam perlu menjadi prioritas perbaikan.

Pada dimensi *empathy*, 72,2 persen responden berada pada kategori baik dan sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perhatian, keramahan, kesetaraan perlakuan, dan kepedulian pustakawan telah dirasakan oleh mayoritas pemustaka. Hal ini sesuai dengan Ketut (2024), Dani et al. (2025), dan Nangka et al. (2022) yang menekankan bahwa kepedulian serta perhatian personal berperan dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pemustaka. Namun, 27,8 persen responden masih berada pada kategori cukup dan kurang. Persentase ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih proaktif, khususnya kepada pemustaka baru, pemustaka yang belum memahami katalog, atau pemustaka yang terlihat kesulitan menemukan koleksi.

3. Dimensi LibQUAL

Model LibQUAL dalam penelitian ini mencakup *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Menurut Utami et al. (2024), *affect of service* berkaitan dengan kemampuan dan sikap petugas, *information control* berkaitan dengan kemudahan akses informasi, sedangkan *library as place* menilai kenyamanan dan fasilitas fisik perpustakaan. Ketiga dimensi tersebut memperluas penilaian karena pelayanan perpustakaan modern tidak hanya ditentukan oleh interaksi langsung, tetapi juga oleh kemandirian akses informasi dan kualitas ruang perpustakaan.

Affect of service memperoleh 51,5 persen penilaian sangat baik, tertinggi dibandingkan seluruh indikator. Hasil ini menunjukkan bahwa antusiasme, bimbingan, pemberian alternatif solusi, dan interaksi yang menumbuhkan kepercayaan diri merupakan kekuatan layanan. Temuan tersebut penting karena pustakawan pada perpustakaan modern tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga

sebagai fasilitator informasi. Ketika koleksi yang dicari tidak tersedia, kemampuan menawarkan alternatif sumber atau cara penelusuran lain dapat mempertahankan kepuasan pemustaka dan mendorong penggunaan layanan secara mandiri.

Information control memperoleh 72,2 persen penilaian baik dan sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa katalog, sistem informasi, status ketersediaan koleksi, dan media informasi telah cukup membantu pemustaka. Kondisi tersebut sejalan dengan konsep perpustakaan modern menurut Misbah (2021) dan Sofiyani et al. (2024), yaitu pemanfaatan teknologi informasi serta otomatisasi untuk membuat proses pencarian, peminjaman, dan pengembalian lebih cepat dan mudah. Meskipun demikian, masih terdapat 27,8 persen responden pada kategori cukup dan kurang. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan teknologi belum otomatis menjamin kemudahan bagi semua pengguna. Antarmuka yang sederhana, data ketersediaan yang akurat, petunjuk

yang jelas, dan literasi penggunaan sistem tetap diperlukan.

Library as place memperoleh persentase penilaian baik dan sangat baik tertinggi, yaitu 76,3 persen. Hasil ini menunjukkan bahwa ruang, fasilitas, suasana, dan tata letak perpustakaan telah mendukung kegiatan membaca serta belajar. Temuan tersebut sejalan dengan Wijaya (2020) yang menjelaskan bahwa fasilitas komputer dan sarana penelusuran membantu pemustaka, sedangkan suasana serta tata ruang menentukan kenyamanan. Dalam konsep perpustakaan modern, ruang fisik tetap memiliki fungsi penting meskipun akses digital semakin berkembang. Perpustakaan perlu menjadi tempat yang nyaman untuk mengakses sumber informasi, belajar, berdiskusi, dan menggunakan fasilitas teknologi.

4. Dukungan Pustakawan terhadap Pelayanan Perpustakaan Modern

Dukungan terhadap pelayanan perpustakaan modern tercermin dari keterkaitan antara sikap pustakawan, keandalan prosedur, kecepatan

pelayanan, pemanfaatan sistem informasi, dan kualitas fasilitas. Perpustakaan modern menurut Misbah (2021), Sofiyani et al. (2024), dan Maysa et al. (2024) merupakan transformasi layanan yang mengintegrasikan sumber informasi, teknologi, dan sistem otomatisasi agar akses menjadi lebih cepat, mudah, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur teknologi dan fasilitas telah dinilai positif, tetapi efektivitasnya tetap bergantung pada peran pustakawan.

Pustakawan menjadi penghubung antara pemustaka dan sistem layanan. Peralatan yang baik tidak akan memberikan manfaat maksimal apabila informasi penggunaannya tidak jelas. Sebaliknya, pustakawan yang ramah dan kompeten akan lebih sulit memberikan pelayanan cepat apabila sistem dan fasilitas tidak mendukung. Karena itu, peningkatan pelayanan perpustakaan modern harus dilakukan secara terpadu. Pengembangan kompetensi pustakawan perlu berjalan bersamaan

dengan pemeliharaan peralatan, pembaruan informasi katalog, perbaikan alur sirkulasi, dan penataan ruang.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa aspek yang paling kuat belum tentu menjadi satu-satunya prioritas. *Affect of service* dan *library as place* perlu dipertahankan karena memperoleh penilaian sangat baik yang tinggi. Sementara itu, *reliability* dan *assurance* perlu memperoleh perhatian lebih karena memiliki persentase gabungan kategori cukup dan kurang yang paling besar. Perbaikan pada keandalan dan jaminan akan memperkuat kepercayaan pemustaka, mengurangi perbedaan pengalaman layanan, serta membuat pemanfaatan teknologi lebih efektif.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi pemustaka terhadap pustakawan layanan sirkulasi dalam mendukung pelayanan perpustakaan modern di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi

Sumatera Barat, dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka secara umum berada pada kecenderungan baik hingga sangat baik. Seluruh indikator didominasi oleh kategori baik atau sangat baik, dengan persentase gabungan kedua kategori tersebut berada antara 70,1 persen dan 76,3 persen. Rekapitulasi seluruh penilaian indikator menunjukkan bahwa 73,1 persen penilaian berada pada kategori baik dan sangat baik. Dengan demikian, pustakawan layanan sirkulasi dinilai telah memberikan kontribusi positif dalam mendukung pelayanan perpustakaan modern.

Pada dimensi SERVQUAL, indikator *tangibles* memperoleh 75,3 persen penilaian baik dan sangat baik, *reliability* 70,1 persen, *responsiveness* 74,2 persen, *assurance* 70,1 persen, dan *empathy* 72,2 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penampilan dan fasilitas layanan, ketepatan prosedur, kecepatan *respons*, kompetensi, kesopanan, serta kepedulian pustakawan telah dinilai positif oleh mayoritas responden. Meskipun demikian, *reliability* dan *assurance*

memiliki proporsi kategori cukup dan kurang paling besar, masing-masing 29,9 persen, sehingga konsistensi pelayanan, ketelitian, kejelasan penjelasan, dan penguatan kompetensi masih perlu ditingkatkan.

Pada dimensi LibQUAL, *affect of service* memperoleh 74,2 persen penilaian baik dan sangat baik, *information control* 72,2 persen, dan *library as place* 76,3 persen. *Affect of service* menjadi indikator dengan persentase kategori sangat baik tertinggi, yaitu 51,5 persen, sedangkan *library as place* memiliki persentase gabungan kategori baik dan sangat baik tertinggi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sikap pustakawan, dukungan fasilitas, dan suasana perpustakaan merupakan kekuatan utama. Di sisi lain, kemudahan penggunaan katalog, keakuratan informasi ketersediaan koleksi, serta pendampingan pemustaka dalam menggunakan sistem masih perlu terus disempurnakan.

Hasil uji instrumen menunjukkan bahwa seluruh 32 item kuesioner valid karena nilai r hitung

berada antara 0,711 dan 0,857, lebih besar daripada r tabel 0,200, dengan signifikansi kurang dari 0,001. Seluruh indikator juga reliabel karena nilai Cronbach's Alpha berada antara 0,757 dan 0,846, lebih besar daripada batas 0,60. Oleh karena itu, instrumen yang digunakan telah memenuhi kelayakan untuk menggambarkan persepsi responden.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menjawab rumusan masalah bahwa pemustaka memiliki persepsi positif terhadap pustakawan layanan sirkulasi. Pelayanan telah menunjukkan dukungan terhadap prinsip perpustakaan modern melalui interaksi yang baik, respons yang cukup cepat, penggunaan sistem informasi, dan fasilitas yang mendukung kegiatan pemustaka. Namun, peningkatan tetap diperlukan agar mutu pelayanan dapat dirasakan secara konsisten oleh seluruh pemustaka, terutama pada saat layanan ramai dan ketika pemustaka membutuhkan penjelasan atau bantuan khusus.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat disarankan mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik, terutama pada aspek kenyamanan fasilitas, sikap pustakawan, serta kualitas ruang layanan. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan pada aspek *reliability* dan *assurance* melalui penguatan kompetensi pustakawan, standarisasi prosedur pelayanan, optimalisasi sistem informasi, serta pemeliharaan fasilitas perpustakaan agar pelayanan dapat diberikan secara lebih konsisten dan efektif.

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak perpustakaan atau responden sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan secara lebih luas. Penelitian mendatang juga dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau metode campuran (mixed methods) guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pemustaka

terhadap kualitas pelayanan perpustakaan modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Baihaqy, M., & Masruri, A. (2024). Kompetensi pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(1), 45–56.
- Dani, R., Saputra, H., & Putri, N. (2025). Empati pustakawan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Pustaka Indonesia*, 5(1), 23–34.
- Fadhli, M. (2022). *Manajemen perpustakaan umum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fitri, A., Rahma, D., & Sari, P. (2025). Efektivitas layanan sirkulasi berbasis teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 9(1), 30–42.
- Hairah. (2016). Kualitas pelayanan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 1(2), 70–79.
- Karliza, N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perpustakaan di kalangan pemustaka. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan*, 23(2), 88–98.
- Khoirunissa, N., Putri, A., & Rahman, F. (2023). Analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan

- sirkulasi perpustakaan menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Pustaka Budaya*, 10(2), 101–112.
- Madya. (2022). *Layanan sirkulasi perpustakaan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mashud, M., & Octari, D. R. (2022). Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 6(2), 45–55.
- Maysa, A., Putri, R., & Hidayat, F. (2024). Transformasi pelayanan perpustakaan modern berbasis teknologi informasi. *Jurnal Perpustakaan Digital*, 4(2), 65–77.
- Misbah. (2021). Konsep perpustakaan modern dalam pengembangan layanan berbasis teknologi informasi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(1), 12–21.
- Nangka, Y., Lestari, D., & Rahmawati, S. (2022). Pengaruh empati pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 10(2), 89–100.
- Sofiyani, R., Nugroho, A., & Kurniawati, D. (2024). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan pelayanan perpustakaan modern. *Jurnal Informasi dan Perpustakaan*, 12(1), 1–13.
- Utami, D., Sari, N., & Putra, R. (2024). Penerapan model LibQUAL dalam evaluasi kualitas layanan perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Indonesia*, 11(1), 55–67.
- Wijaya, A. (2020). Pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kenyamanan dan kepuasan pemustaka. *Jurnal Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, 8(2), 101–112.
- Yuliana, S., & Mardiyana. (2021). Analisis kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 6(1), 15–27.
- Zahra, N., & Asmara, R. (2025). Kualitas layanan sirkulasi perpustakaan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. *Jurnal Perpustakaan dan Informasi Indonesia*, 9(1), 50–61.