

**KENDALA YANG DIHADAPI PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN
LAYANAN PEMINJAMAN DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI SUMATERA BARAT**

Muhammad Arief¹, Marlini², Elva Rahmah³

^{1,2,3}Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Universitas Negeri Padang

Email : rieef21@gmail.com¹, marlini@fbs.unp.ac.id², elva@fbs.unp.ac.id³

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji kendala yang dihadapi pustakawan dalam memberikan layanan peminjaman di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Layanan peminjaman merupakan layanan inti perpustakaan yang berperan penting dalam mendukung akses informasi bagi masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, layanan ini masih menghadapi berbagai permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai kendala yang dialami pustakawan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap pustakawan yang terlibat dalam layanan peminjaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas dan sarana prasarana yang belum memadai, pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal, serta perbedaan tingkat literasi dan kedisiplinan pemustaka dalam mengikuti prosedur peminjaman. Kendala tersebut berdampak pada kurang optimalnya pelaksanaan layanan dan menurunnya kepuasan pemustaka. Penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan peningkatan kompetensi pustakawan, pengembangan infrastruktur, serta perbaikan manajemen layanan guna meningkatkan kualitas layanan peminjaman di perpustakaan daerah.

Kata kunci: Layanan Peminjaman, Pustakawan, Kendala Pelayanan, Perpustakaan Daerah, Kualitas Layanan, Pemustaka

Abstrack

This Article examines the challenges faced by librarians in providing lending services at the Archives and Library Service of West Sumatra Province. Lending services are a core function of libraries and play a crucial role in ensuring access to information for the public. However, in practice, the implementation of these services often encounters various obstacles that affect service quality. This research employs a descriptive qualitative approach to explore the types of challenges experienced by librarians in their daily service activities. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation involving librarians responsible for lending services. The findings reveal that the main challenges include limited human resources, inadequate facilities and infrastructure, suboptimal utilization of information technology, and varying levels of user literacy and discipline in following lending procedures. These challenges result in inefficiencies in service delivery and reduce user satisfaction. The study concludes that addressing these issues requires improvements in staff capacity, infrastructure development, and service management strategies. The results are expected to contribute to service enhancement efforts and provide practical recommendations

for improving lending services in public libraries.

Keywords: Lending Services, Librarians, Library Services, Service Challenges, Public Library, User Satisfaction

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai pusat sumber belajar memiliki peran penting dalam meningkatkan literasi informasi bagi pemustaka. Perpustakaan merupakan lembaga yang berfungsi untuk menghimpun, mengelola, menyimpan, serta menyediakan berbagai sumber informasi, baik dalam bentuk cetak maupun digital, seperti buku, jurnal, dokumen elektronik, dan media lainnya. Keberadaan perpustakaan bertujuan untuk menunjang kegiatan pembelajaran, penelitian, serta rekreasi intelektual. Dengan demikian, perpustakaan berperan sebagai pusat pengetahuan yang mendukung proses pendidikan, pengembangan budaya, dan peningkatan literasi masyarakat secara berkelanjutan (Endarti, 2022). Layanan perpustakaan adalah aktivitas pemberian bantuan serta penyediaan koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemustaka, dengan tujuan membantu mereka memperoleh dan mengakses informasi yang sesuai dengan kebutuhannya secara lebih mudah dan efektif (Luthfiah, 2019).

Seiring dengan berkembangnya layanan di perpustakaan, layanan sirkulasi menjadi bagian terpenting dalam operasional perpustakaan. Layanan ini berperan sebagai garda terdepan karena melalui layanan sirkulasi pemustaka pertama kali berinteraksi dengan proses administratif, khususnya yang berkaitan dengan kegiatan peminjaman koleksi (Moruk, 2019). Pelayanan sirkulasi adalah salah satu jenis layanan yang terdapat di perpustakaan dan berinteraksi langsung dengan pengunjung, khususnya dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, sehingga koleksi perpustakaan dapat digunakan secara optimal oleh seluruh pemustaka (Margareta, 2022). Dengan demikian, tujuan layanan sirkulasi adalah sebagai pengelola lalu lintas koleksi perpustakaan melalui kegiatan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Layanan ini berinteraksi secara langsung dengan pemustaka, sehingga berperan dalam mengawasi peredaran koleksi, termasuk identitas peminjam serta waktu pengembaliannya.

Kualitas layanan peminjaman di perpustakaan memiliki peranan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pemustaka melalui penyelenggaraan layanan yang efisien, tepat, dan bersikap ramah. Layanan ini secara langsung membentuk penilaian pemustaka terhadap perpustakaan secara menyeluruh, karena berkaitan dengan kemudahan memperoleh koleksi, profesionalisme petugas, serta kecepatan dalam merespons kebutuhan informasi

pemustaka (Hidayat et al., 2023). Layanan peminjaman yang bermutu, ditandai dengan alur prosedur yang mudah dipahami serta petugas yang profesional, dapat meningkatkan kepuasan pemustaka karena mampu memenuhi harapan mereka terhadap kecepatan dan kenyamanan layanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan pelayanan (*assurance*) berpengaruh signifikan, di mana peningkatan pada aspek tersebut mendorong terbentuknya loyalitas serta keinginan pemustaka untuk kembali berkunjung. Sebaliknya, apabila kualitas layanan tidak optimal, pemustaka berpotensi merasa tidak puas meskipun fasilitas pendukung lainnya telah tersedia dengan baik (Bulan, 2024).

Perpustakaan daerah adalah institusi pelayanan publik yang bertugas menyediakan akses informasi bagi seluruh masyarakat di wilayahnya, sehingga memiliki peran strategis dalam menjamin hak atas informasi, meningkatkan literasi, serta mendukung pembelajaran sepanjang hayat. Secara operasional, perpustakaan daerah didirikan dan dikelola oleh pemerintah daerah, baik di tingkat provinsi, kabupaten, maupun kota, dengan tanggung jawab utama mengembangkan dan menyelenggarakan berbagai layanan perpustakaan, mulai dari pengadaan dan pengelolaan koleksi hingga penyampaian informasi kepada masyarakat luas. Layanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada pemanfaatan koleksi secara langsung di gedung perpustakaan, tetapi juga meliputi penyediaan akses digital, katalog daring, program literasi informasi, serta layanan rujukan yang mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu, diperlukan standar layanan yang terstruktur serta dukungan sumber daya manusia yang kompeten dan sigap dalam merespons permintaan informasi (Pratama & Yuda, 2024).

Sebagai bagian dari pelayanan publik, perpustakaan daerah menjunjung tinggi prinsip akuntabilitas, transparansi, dan pemerataan akses layanan. Pemerintah daerah berkewajiban memastikan ketersediaan layanan perpustakaan secara adil, termasuk bagi masyarakat di daerah terpencil, serta menjamin ketersediaan koleksi yang relevan dan mutakhir melalui pengelolaan yang profesional dan berorientasi pada kepentingan pemustaka. Selain itu, karakter layanan publik menuntut adanya evaluasi kinerja secara berkelanjutan dengan menggunakan indikator seperti kecepatan layanan, ketepatan informasi, dan kualitas interaksi antara petugas dan pemustaka sebagai cerminan tingkat responsivitas perpustakaan terhadap kebutuhan Masyarakat (Arista, 2019).

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat berperan sebagai pembina utama bidang perpustakaan dan kearsipan di wilayahnya, bertanggung jawab langsung kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Instansi ini dibentuk berdasarkan Perda Provinsi

Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 dan diatur lebih lanjut oleh Pergub Nomor 78 Tahun 2017 serta Nomor 69 Tahun 2020 tentang uraian tugas pokok dan fungsinya. Dinas ini melaksanakan penyusunan kebijakan teknis daerah di bidang kearsipan dan perpustakaan, termasuk koordinasi pembangunan infrastruktur, pengelolaan arsip inaktif, serta pengembangan layanan perpustakaan untuk mendukung masyarakat dan pemerintahan provinsi. Mereka juga menangani administrasi pendukung, pembinaan terhadap unit perpustakaan dan kearsipan di kabupaten/kota, serta pelaporan kinerja kepada pemerintah pusat seperti Perpustakaan Nasional dan ANRI

Profesionalisme pustakawan dalam layanan peminjaman menuntut pemberian layanan yang berkualitas, bersikap ramah, responsif, serta berfokus pada kebutuhan pemustaka. Hal ini sejalan dengan pemaparan dalam jurnal "*Profesionalisme Pustakawan*" karya P. Mustika (Buletin Perpustakaan No. 57, 2017) yang menegaskan bahwa pustakawan perlu memiliki kompetensi profesional dalam melakukan seleksi, pengolahan, dan pengorganisasian bahan pustaka, termasuk dalam penyelenggaraan layanan peminjaman, agar kebutuhan pengguna dapat terpenuhi secara optimal. Tuntutan profesionalisme tersebut meliputi kemampuan berkomunikasi secara efektif, penampilan yang mencerminkan sikap profesional, serta keteladanan dalam menjaga citra dan nama baik lembaga. Selain itu, pustakawan juga dituntut untuk mandiri dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas layanan sirkulasi, seperti pengelolaan administrasi peminjaman, pengawasan peredaran koleksi, dan penanganan sanksi keterlambatan. Dengan demikian, peran pustakawan sebagai garda terdepan layanan sirkulasi dapat berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan bagi pemustaka (Mustika, 2017).

Namun demikian, dalam pelaksanaannya, khususnya pada layanan peminjaman, pustakawan sering dihadapkan pada berbagai kendala yang dapat memengaruhi kelancaran dan kualitas pelayanan. Layanan peminjaman di perpustakaan daerah kerap belum berjalan secara maksimal akibat berbagai hambatan baik dari sisi struktural maupun operasional. Kendala tersebut antara lain keterbatasan dan ketidakterbaruan koleksi buku, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta penerapan sistem peminjaman yang masih bersifat manual sehingga berdampak pada lambatnya proses layanan, munculnya antrean panjang, dan rendahnya daya tanggap petugas terhadap pemustaka. Di samping itu, keterbatasan kompetensi pustakawan di bidang kepustakawanan, kurangnya tenaga profesional, ketidakteraturan kehadiran petugas pada jam layanan, serta minimnya mekanisme penanganan keluhan pengguna turut memperburuk kualitas layanan. Kondisi ini

menyebabkan pustakawan tidak selalu sigap dalam membantu pemustaka, baik dalam memenuhi kebutuhan informasi maupun dalam pencarian koleksi. Keterbatasan fasilitas pendukung, seperti layanan fotokopi dan ruang penyimpanan koleksi, juga menjadi faktor penghambat (Darmawan, 2024).

Selain itu, kendala pustakawan dalam layanan peminjaman meliputi keterbatasan kemampuan komunikasi, rendahnya pemahaman kebutuhan pemustaka, minimnya penguasaan teknologi informasi, serta belum optimalnya pengembangan kompetensi profesional. Kendala-kendala tersebut berdampak langsung pada kualitas layanan peminjaman dan kepuasan pemustaka (Adhiarya et al., 2013). Kendala yang dihadapi pustakawan menimbulkan sejumlah dampak nyata terhadap kualitas layanan peminjaman dan pemanfaatan perpustakaan secara keseluruhan. Dampak dari kendala yang dihadapi pustakawan meliputi menurunnya efisiensi layanan peminjaman, berkurangnya kenyamanan dan kepuasan pemustaka, serta potensi penurunan minat kunjung ke perpustakaan. Kondisi ini menegaskan bahwa penanganan kendala layanan sangat penting untuk menjaga keberlangsungan dan kualitas layanan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar (Inabah, 2020).

Kondisi ini juga terjadi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, di mana pustakawan dituntut untuk memberikan layanan peminjaman yang cepat, tepat, dan akuntabel di tengah meningkatnya kebutuhan informasi pemustaka. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara mendalam kendala-kendala yang dihadapi pustakawan dalam memberikan layanan peminjaman, guna menemukan solusi yang dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu pendekatan yang menekankan pada penggambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kendala yang dihadapi pustakawan dalam memberikan layanan peminjaman di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian tidak bertujuan untuk mengukur fenomena secara kuantitatif, melainkan untuk memahami secara mendalam proses pelayanan, bentuk kendala yang muncul, serta upaya pustakawan dalam mengatasi permasalahan layanan peminjaman.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, khususnya pada layanan sirkulasi/peminjaman yang menjadi pusat interaksi

langsung antara pustakawan dan pemustaka. Layanan peminjaman dipilih karena merupakan layanan inti perpustakaan dan menjadi ujung tombak pelayanan publik, sehingga sangat relevan untuk mengkaji berbagai kendala yang dihadapi pustakawan dalam pelaksanaannya.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan pustakawan yang bertugas pada layanan peminjaman, serta melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan peminjaman dan pengembalian koleksi. Observasi dilakukan untuk mencermati alur pelayanan, interaksi pustakawan dengan pemustaka, penggunaan sistem layanan, serta kondisi sarana dan prasarana pendukung. Data sekunder diperoleh dari dokumen internal perpustakaan, seperti pedoman layanan peminjaman, laporan statistik peminjaman, jadwal layanan, serta dokumen kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai prosedur layanan, kendala yang dihadapi pustakawan, serta strategi yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan layanan peminjaman. Observasi dilakukan secara partisipatif untuk mengamati secara langsung proses pelayanan peminjaman di lapangan. Studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui penelaahan dokumen pendukung yang relevan dengan fokus penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif analitik dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dikategorikan ke dalam beberapa tema, yaitu proses layanan peminjaman, kendala sumber daya manusia, kendala sarana dan prasarana, kendala teknologi informasi, kendala dari sisi pemustaka, serta upaya peningkatan kualitas layanan. Setiap tema dianalisis untuk menemukan pola dan hubungan antar temuan guna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai permasalahan layanan peminjaman.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, dilakukan member check kepada pustakawan untuk memastikan bahwa hasil analisis dan interpretasi data sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kendala yang dihadapi pustakawan dalam memberikan layanan peminjaman serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan perpustakaan daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan layanan peminjaman buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat yang merupakan salah satu layanan utama dan paling sering dimanfaatkan oleh pemustaka. Layanan peminjaman memiliki peran strategis karena menjadi titik awal interaksi langsung antara pustakawan dan pemustaka, sekaligus mencerminkan kualitas pelayanan perpustakaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, efektivitas pelaksanaan layanan peminjaman sangat menentukan tingkat kepuasan pemustaka serta keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat informasi dan pembelajaran bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan serta pengamatan langsung di lapangan, alur peminjaman buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat diawali dengan kedatangan pemustaka ke perpustakaan dan melakukan pendaftaran sebagai anggota dengan menunjukkan identitas diri yang berlaku. Setelah terdaftar dan memiliki kartu anggota, pemustaka dapat menelusuri koleksi bahan pustaka yang tersedia melalui rak terbuka maupun katalog perpustakaan. Proses penelusuran koleksi ini memberikan keleluasaan kepada pemustaka untuk memilih bahan bacaan sesuai dengan kebutuhan informasi yang diinginkan.

Koleksi yang telah dipilih selanjutnya dibawa ke meja layanan sirkulasi untuk diproses peminjamannya oleh pustakawan. Pada tahap ini, pustakawan melakukan verifikasi keanggotaan pemustaka serta mencatat data peminjaman ke dalam sistem layanan perpustakaan. Pustakawan juga menyampaikan ketentuan peminjaman yang berlaku, seperti jumlah maksimal koleksi yang dapat dipinjam dalam satu kartu anggota serta batas waktu pengembalian buku. Berdasarkan ketentuan yang berlaku, satu kartu anggota dapat digunakan untuk meminjam maksimal tiga eksemplar buku dengan jangka waktu peminjaman selama dua minggu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum alur peminjaman telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi kelancaran layanan, baik dari sisi sarana prasarana, teknologi informasi, maupun pemahaman pemustaka terhadap prosedur layanan. Kondisi tersebut berdampak pada efisiensi layanan peminjaman serta beban kerja pustakawan, khususnya pada jam-jam layanan yang ramai pengunjung. Oleh karena itu, pembahasan selanjutnya akan menguraikan secara lebih mendalam berbagai kendala yang dihadapi pustakawan dalam memberikan layanan peminjaman, serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

Meskipun alur layanan peminjaman telah memiliki prosedur yang jelas, hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas layanan peminjaman buku. Diketahui bahwa keterbatasan sarana prasarana dan teknologi informasi menjadi salah satu kendala utama dalam pelaksanaan layanan peminjaman di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Sarana pendukung layanan, seperti komputer layanan, jaringan internet, alat pemindai barcode, serta sistem aplikasi perpustakaan, belum sepenuhnya tersedia dalam kondisi optimal. Kondisi ini menyebabkan proses peminjaman dan pengembalian koleksi sering berlangsung secara lambat dan kurang efisien, sehingga berdampak pada kenyamanan pemustaka. Sarana prasarana dan teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan layanan peminjaman. Sarana fisik, seperti ruang aula, proyektor, dan berbagai peralatan pendukung, perlu dikelola secara efektif agar dapat digunakan secara optimal. Di sisi lain, pemanfaatan sistem informasi berbasis web atau aplikasi berfungsi untuk mengotomatisasi proses pendaftaran, pemantauan ketersediaan koleksi secara real-time, serta pemberian notifikasi pengembalian, sehingga dapat mengurangi kesalahan pencatatan manual dan meminimalkan antrean layanan. Integrasi antara sarana prasarana dan teknologi informasi, misalnya melalui penggunaan framework seperti CodeIgniter dan Bootstrap, memungkinkan pengelolaan aset yang lebih terstruktur, aman, dan responsif di lingkungan institusi pendidikan maupun organisasi. Dengan demikian, dukungan teknologi informasi mampu melengkapi ketersediaan sarana prasarana sehingga layanan peminjaman dapat berlangsung secara sistematis, menekan risiko kerusakan aset, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data (Sarimuddin et al., 2024).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem otomasi perpustakaan dalam layanan peminjaman masih menghadapi berbagai kendala teknis. Gangguan sistem, keterbatasan kapasitas penyimpanan data, serta pemeliharaan perangkat lunak yang belum dilakukan secara berkala mengakibatkan terjadinya kesalahan pencatatan transaksi peminjaman. Hal ini menyulitkan pustakawan dalam memantau peredaran koleksi dan menjaga keakuratan data layanan sirkulasi. Dalam beberapa kasus, pustakawan harus melakukan pencatatan manual sebagai solusi sementara ketika sistem tidak dapat digunakan. Selain faktor teknis, kendala teknologi informasi juga berkaitan dengan kemampuan pustakawan dalam mengoperasikan sistem layanan berbasis digital. Hasil wawancara menunjukkan adanya perbedaan tingkat penguasaan teknologi di antara pustakawan, yang diperparah dengan minimnya pelatihan teknis secara berkala. Akibatnya, ketika terjadi

gangguan sistem, penanganan tidak dapat dilakukan secara cepat, sehingga pelayanan kepada pemustaka menjadi terhambat dan antrean layanan tidak dapat dihindari.

Keterbatasan infrastruktur dan teknologi informasi tersebut tidak hanya berdampak pada pustakawan, tetapi juga memengaruhi pemustaka dalam mengakses layanan peminjaman. Tidak semua pemustaka dapat memanfaatkan layanan peminjaman berbasis digital atau mandiri karena keterbatasan fasilitas pendukung, jaringan internet yang kurang stabil, serta rendahnya pemahaman penggunaan sistem. Kondisi ini menyebabkan layanan peminjaman masih banyak dilakukan secara manual, sehingga tujuan efisiensi dan modernisasi layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat belum tercapai secara maksimal.

Selain itu, tingkat sosialisasi dan pemahaman masyarakat menjadi kendala signifikan dalam pelaksanaan layanan peminjaman buku. Sosialisasi terkait prosedur pendaftaran anggota, tata cara peminjaman dan pengembalian, serta ketentuan layanan belum sepenuhnya menjangkau seluruh pemustaka. Akibatnya, masih banyak pemustaka yang datang ke perpustakaan tanpa memahami alur layanan, sehingga proses peminjaman memerlukan pendampingan intensif dari pustakawan. Kurangnya pemahaman masyarakat juga tercermin dari masih sering ditemukannya pemustaka yang tidak mengetahui hak dan kewajibannya sebagai anggota perpustakaan. Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan perpustakaan sering disebabkan oleh minimnya sosialisasi dan literasi informasi pemustaka, di mana banyak individu kesulitan mengakses, mengevaluasi, dan memanfaatkan sumber informasi secara efektif, sehingga program edukasi perpustakaan menjadi krusial untuk membekali keterampilan berpikir kritis dan memahami kredibilitas data. Hal ini terkait erat dengan literasi informasi pemustaka, karena pustakawan berperan sebagai fasilitator dan mentor yang tidak hanya menyediakan akses tapi juga membimbing pengguna dalam era digital, dengan pelatihan pustakawan di bidang literasi digital dan pedagogi semakin diperlukan untuk mengatasi kesenjangan tersebut (Jaya, 2024).

Hasil penelitian menunjukkan adanya kasus keterlambatan pengembalian buku, ketidaktahuan mengenai batas jumlah koleksi yang dapat dipinjam, serta kurangnya pemahaman terhadap sanksi yang berlaku. Kondisi ini berdampak pada terganggunya sirkulasi koleksi dan berkurangnya ketersediaan bahan pustaka bagi pemustaka lain. Perkembangan layanan peminjaman berbasis teknologi juga menuntut adanya sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa tidak semua pemustaka mampu memanfaatkan sistem peminjaman berbasis komputer atau aplikasi

perpustakaan digital. Pustakawan memikul peran pendidik utama dalam literasi informasi, terutama bagi mahasiswa yang belum mengenali kebutuhan informasinya, sehingga sosialisasi intensif diperlukan untuk mengakses repositori, jurnal, dan artikel ilmiah. Rendahnya pemahaman ini berhubungan langsung dengan literasi informasi yang lemah, memaksa pustakawan mengorganisasi bahan pustaka sekaligus membimbing penggunaan, yang meningkatkan beban kerja operasional (Hartono, 2025).

Perbedaan latar belakang pendidikan, usia, dan tingkat literasi informasi menyebabkan sebagian pemustaka mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan tersebut, sehingga masih sangat bergantung pada bantuan pustakawan. Rendahnya tingkat sosialisasi dan pemahaman masyarakat pada akhirnya menambah beban kerja pustakawan dalam memberikan layanan peminjaman. Pustakawan tidak hanya bertugas memproses transaksi peminjaman, tetapi juga harus memberikan penjelasan berulang kali mengenai prosedur layanan kepada pemustaka. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi melalui media informasi, kegiatan literasi perpustakaan, serta pemanfaatan platform digital menjadi langkah penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dan mewujudkan layanan peminjaman yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pemustaka.

Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan peminjaman di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat memerlukan upaya terpadu yang tidak hanya berfokus pada penyediaan sarana prasarana dan penguatan teknologi informasi, tetapi juga pada peningkatan literasi informasi pemustaka serta kompetensi pustakawan melalui sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan agar layanan peminjaman dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan peminjaman buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat pada dasarnya telah memiliki alur dan prosedur layanan yang jelas serta berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Layanan peminjaman menjadi layanan utama yang berperan strategis sebagai titik awal interaksi antara pustakawan dan pemustaka serta sebagai indikator kualitas pelayanan perpustakaan secara keseluruhan. Namun, dalam pelaksanaannya, efektivitas layanan peminjaman belum sepenuhnya optimal.

Kendala utama yang dihadapi pustakawan dalam memberikan layanan peminjaman meliputi keterbatasan sarana prasarana dan teknologi informasi, seperti kondisi perangkat

layanan yang belum memadai, gangguan sistem otomasi, serta kurangnya pemeliharaan dan pembaruan sistem. Selain itu, perbedaan tingkat penguasaan teknologi di kalangan pustakawan yang belum diimbangi dengan pelatihan teknis secara berkelanjutan turut memengaruhi kelancaran pelayanan dan ketepatan pengelolaan data peminjaman.

Di sisi lain, rendahnya tingkat sosialisasi dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan peminjaman serta literasi informasi juga menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan. Banyak pemustaka yang belum memahami hak dan kewajibannya sebagai anggota perpustakaan, termasuk ketentuan peminjaman dan pengembalian koleksi, sehingga berdampak pada tingginya ketergantungan terhadap pustakawan dan terganggunya sirkulasi koleksi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan peminjaman di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan memerlukan pendekatan terpadu yang mencakup penguatan sarana prasarana, optimalisasi teknologi informasi, peningkatan kompetensi pustakawan, serta penguatan sosialisasi dan literasi informasi bagi pemustaka. Upaya tersebut diharapkan mampu mewujudkan layanan peminjaman yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiarya, K., Setyadi, A., & Suwarno, W. (2013). Kajian Sikap Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi Dan Komunikasi Universitas Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(1), 77–88.
- Arista, R. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(4), 280–288.
- Bulan, S. J. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Stikom Uyelindo. *J-Icon: Jurnal Komputer Dan Informatika*, 12(2), 201–208.
- Darmawan, F. (2024). *Analisis Kinerja Pustakawan Dalam Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Donggala*. Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Endarti, S. (2022). Perpustakaan Sebagai Tempat Rekreasi Informasi. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(1), 23–28.
- Hidayat, M., Utami, K., Pujiarti, S., & Nisa, M. H. (2023). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dan Pusat Layanan Digital Universitas

- Muhammadiyah Surakarta Selama Masa Pasca Pandemi. *LIBRARIA: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 12(2), 115–138.
- Inabah, H. (2020). Pengaruh Minat Kunjung Pemustaka Di Perpustakaan “Puspa Cendekia” SD Negeri Pakis 1. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 9–14.
- Jaya, I. N. S. (2024). Peran Perpustakaan Dalam Meningkatkan Literasi Informasi Bagi Pemustaka. *Media Sains Informasi Dan Perpustakaan*, 4(2), 70–80.
- Luthfiah, F. (2019). Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan. *El-Idare: Journal Of Islamic Education Management*, 1(2), 189–202.
- Margareta, I. E. (2022). Revitalasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan Perguruan Tinggi. *The Light: Journal Of Librarianship And Information Science*, 2(1), 35–42.
- Moruk, A. M. (2019). Strategi Peningkatan Pelayanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(1), 167–174.
- Mustika, P. (2017). Profesionalisme Pustakawan. *Buletin Perpustakaan*, 57, 27–36.
- Pratama, R. A., & Yuda, Y. P. (2024). Rancang Bangun Sistem Pengaduan Kepuasan Pelayanan Di Perpustakaan SMPN 1 Pilangkenceng Berbasis Website. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi (SENATIK)*, 7(1), 570–580.
- Sarimuddin, N., Ningsi, Y. P. P. N., & Sudarman, L. (2024). Integrasi Layanan Peminjaman Sarana Prasarana Dalam Manajemen Aset Menggunakan Framework Codeigniter Dan Bootstrap. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi ISSN*, 2654, 3788.