

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU ANGGOTA DI PERPUSTAKAAN
PROVINSI SUMATERA BARAT: STUDI KUALITATIF PERSPEKTIF KEPUASAN
PEMUSTAKA**

Fauzan Hamied¹, Marlini²

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

Email: ¹ fauzanhamied15@gmail.com , ² marlini@fbs.unp.ac.id

Abstrak

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pemustaka, terutama pada layanan administratif seperti pembuatan kartu anggota yang menjadi pintu awal akses terhadap layanan perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan kartu anggota di Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dari perspektif kepuasan pemustaka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan pemustaka dan petugas layanan, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta dokumentasi yang berkaitan dengan prosedur pembuatan kartu anggota. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu anggota di Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat secara umum dinilai cukup baik oleh pemustaka. Pemustaka merasa puas terhadap sikap petugas yang ramah, sopan, dan responsif, serta prosedur pelayanan yang relatif mudah dipahami. Kecepatan pelayanan juga dinilai memadai pada kondisi normal, meskipun pada jam-jam tertentu pelayanan masih membutuhkan waktu yang lebih lama akibat keterbatasan jumlah petugas. Selain itu, fasilitas pendukung pelayanan dinilai cukup memadai, namun masih perlu ditingkatkan dari segi kenyamanan ruang layanan dan kejelasan informasi tertulis mengenai prosedur pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pembuatan kartu anggota perlu dilakukan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan pemustaka dan membangun citra positif Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kartu Anggota, Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan Provinsi, Penelitian Kualitatif

Abstract

Library services play an important role in determining the level of user satisfaction, particularly administrative services such as membership card registration, which serves as the initial gateway to accessing library services. This study aims to describe and analyze the quality of membership card registration services at the West Sumatra Provincial Library from the perspective of user satisfaction. This research employed a qualitative approach using a descriptive qualitative method. Data were collected through interviews with library users and service staff, direct observation of the service process, and documentation related to membership card registration procedures. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the quality of membership card registration services at the West Sumatra Provincial Library is generally perceived as satisfactory by users. Users expressed satisfaction with the friendly, polite, and

responsive attitudes of service staff, as well as the relatively simple and understandable service procedures. Service speed was also considered adequate under normal conditions, although at peak times the service process tended to take longer due to limited staff availability. In addition, supporting facilities were considered sufficient; however, improvements are still needed in terms of service room comfort and the clarity of written information regarding service procedures. This study concludes that continuous improvement in the quality of membership card registration services is necessary to enhance user satisfaction and strengthen the positive image of the West Sumatra Provincial Library.

Keywords : Service Quality, Membership Card, User Satisfaction, Provincial Library, Qualitative Research

PENDAHULUAN

Perpustakaan daerah merupakan institusi publik yang memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan literasi, pemerataan akses informasi, serta pengembangan sumber daya manusia. Peran tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang menyatakan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, penyedia informasi, dan rekreasi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam konteks otonomi daerah, perpustakaan provinsi dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dan perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses informasi turut memengaruhi ekspektasi pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Masyarakat, khususnya generasi muda, semakin mengharapkan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan ramah pengguna (Zahra & Asmara, 2025). Kondisi ini menuntut perpustakaan daerah untuk tidak hanya berfokus pada penyediaan koleksi dan fasilitas fisik, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada layanan administrasi yang menjadi pintu masuk utama bagi pemustaka

Salah satu layanan administrasi yang memiliki peran penting adalah pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan. Kartu anggota berfungsi sebagai identitas resmi pemustaka dan menjadi syarat utama untuk mengakses berbagai layanan perpustakaan, seperti peminjaman koleksi, pemanfaatan ruang baca, serta akses terhadap layanan digital. Oleh karena itu, proses pembuatan kartu anggota dapat dipandang sebagai titik kontak awal antara pemustaka dan institusi perpustakaan, yang berpotensi membentuk persepsi awal terhadap citra dan kualitas pelayanan perpustakaan secara keseluruhan (Suratmi, 2021).

Kualitas pelayanan dalam layanan publik berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan,

kebutuhan, dan pengalaman pengguna. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tidak jelas, atau kurang responsif dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada rendahnya minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan perpustakaan secara berkelanjutan. Dalam konteks perpustakaan, kepuasan pemustaka menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan layanan.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat merupakan lembaga yang berperan dalam penyediaan layanan perpustakaan bagi masyarakat di tingkat provinsi. Perpustakaan ini melayani berbagai kelompok pemustaka, seperti pelajar, mahasiswa, peneliti, dan masyarakat umum. Proses pembuatan kartu anggota di institusi ini pada dasarnya dirancang agar mudah dan tidak berbayar, dengan persyaratan administrasi yang sederhana. Namun demikian, efektivitas layanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur formal, tetapi juga oleh pengalaman nyata yang dirasakan pemustaka selama proses pelayanan berlangsung.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan daerah di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian (Mutiarani & Rahmah, 2018) menemukan bahwa layanan perpustakaan di Sumatera Barat masih menunjukkan adanya keluhan pemustaka terkait kecepatan layanan dan konsistensi pelayanan, meskipun dari sisi fasilitas fisik dinilai cukup memadai. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan sarana prasarana belum sepenuhnya diimbangi dengan peningkatan kualitas proses pelayanan dan sumber daya manusia.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Yefani dan Asmara juga mengungkap bahwa kepuasan pengguna layanan perpustakaan daerah di Sumatera Barat masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi. Hasil penelitian tersebut menegaskan pentingnya evaluasi layanan secara berkelanjutan dengan menempatkan pengalaman pemustaka sebagai fokus utama perbaikan layanan.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji kualitas pelayanan perpustakaan secara umum, kajian yang secara khusus menyoroti pelayanan pembuatan kartu anggota masih relatif terbatas. Padahal, layanan ini merupakan tahap awal yang menentukan akses pemustaka terhadap seluruh layanan perpustakaan. Ketidakefisienan dalam proses pendaftaran, antrean panjang, atau kurangnya informasi yang jelas dapat menimbulkan persepsi negatif sejak awal dan berdampak pada menurunnya minat kunjungan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai kualitas pelayanan pembuatan kartu anggota di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat menjadi penting

untuk dilakukan. Penelitian ini berfokus pada pengungkapan pengalaman dan persepsi pemustaka terhadap proses pelayanan pembuatan kartu anggota secara mendalam. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran kontekstual mengenai praktik pelayanan yang berlangsung serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya terkait pelayanan administrasi perpustakaan daerah. Selain itu, secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pengelola perpustakaan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, guna mendukung penguatan budaya literasi di Sumatera Barat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami kualitas pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan berdasarkan pengalaman dan persepsi pemustaka. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggambarkan praktik pelayanan secara faktual dan kontekstual tanpa melakukan manipulasi variabel atau pengujian hipotesis. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat melalui tahapan persiapan, pengumpulan data, analisis data, serta penarikan kesimpulan dan pelaporan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan pemustaka dan petugas layanan, observasi langsung terhadap proses pembuatan kartu anggota, serta dokumentasi berupa dokumen dan informasi layanan. Data dianalisis secara kualitatif dengan cara mereduksi, menyajikan, dan menafsirkan data untuk mengidentifikasi pola, tema, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi antara hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memperoleh gambaran kualitas pelayanan yang komprehensif dan dapat dipercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Kualitas Pelayanan dalam Layanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan konsep penting dalam penyelenggaraan layanan publik karena berkaitan langsung dengan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyedia layanan. Dalam konteks layanan publik, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari terpenuhinya prosedur administratif, tetapi juga dari bagaimana layanan tersebut dirasakan

oleh pengguna. Menurut (Lubis et al., 2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Dengan demikian, kualitas pelayanan bersifat subjektif dan sangat dipengaruhi oleh persepsi serta pengalaman pengguna layanan.

Pada sektor publik, termasuk perpustakaan, kualitas pelayanan menjadi indikator keberhasilan organisasi dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat. Pelayanan yang berkualitas ditandai oleh proses yang jelas, waktu pelayanan yang wajar, sikap petugas yang ramah, serta kemudahan akses informasi. Sebaliknya, pelayanan yang berbelit-belit, lambat, dan kurang transparan dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat serta menciptakan citra negatif terhadap institusi publik.

Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan sebagai lembaga layanan informasi memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda dibandingkan sektor publik lainnya. Selain menyediakan koleksi dan fasilitas, perpustakaan juga berperan sebagai pusat pembelajaran dan pengembangan literasi masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perpustakaan harus mampu mendukung kebutuhan informasi pemustaka secara efektif dan berkelanjutan.

Pendapat (Arista, 2019) menekankan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan perlu dilihat dari perspektif pemustaka, karena pemustakalah yang secara langsung merasakan manfaat atau kekurangan layanan yang diberikan. Pelayanan perpustakaan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada kelengkapan koleksi, tetapi juga pada kompetensi petugas, kenyamanan fasilitas, serta kemudahan prosedur layanan. Dalam konteks perpustakaan daerah, kualitas pelayanan menjadi semakin penting karena perpustakaan berfungsi sebagai sarana literasi bagi masyarakat luas dengan latar belakang sosial dan pendidikan yang beragam.

Pelayanan Administrasi Perpustakaan

Pelayanan administrasi merupakan bagian integral dari layanan perpustakaan yang sering kali menjadi titik awal interaksi antara pemustaka dan institusi. Layanan administrasi mencakup berbagai kegiatan, seperti pendaftaran anggota, pengelolaan data pemustaka, serta pengaturan hak dan kewajiban pengguna layanan. Proses administrasi yang baik akan menciptakan kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan pemustaka terhadap perpustakaan.

Pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan memiliki posisi strategis karena menjadi syarat utama bagi pemustaka untuk mengakses layanan lainnya. Proses pendaftaran

yang mudah, cepat, dan jelas dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menjadi anggota perpustakaan. Sebaliknya, pelayanan administrasi yang lambat atau kurang informatif berpotensi menjadi hambatan bagi masyarakat untuk memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal.

Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan respons emosional yang muncul setelah pemustaka membandingkan harapan mereka dengan pengalaman nyata selama menerima layanan perpustakaan. Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir layanan, tetapi juga oleh proses pelayanan itu sendiri, termasuk interaksi dengan petugas dan kenyamanan selama menunggu layanan. Menurut (Risparyanto, 2017) menyatakan bahwa kepuasan pengguna muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna.

Dalam konteks perpustakaan, kepuasan pemustaka menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas dan meningkatkan frekuensi kunjungan. Pemustaka yang merasa puas cenderung akan kembali menggunakan layanan perpustakaan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan pemustaka, khususnya pada layanan awal seperti pembuatan kartu anggota, menjadi penting sebagai dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Pendekatan Kualitatif dalam Kajian Pelayanan Perpustakaan

Pendekatan kualitatif banyak digunakan dalam penelitian pelayanan perpustakaan untuk memahami pengalaman, persepsi, dan makna yang dirasakan oleh pemustaka. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali informasi secara mendalam mengenai proses pelayanan, interaksi antara petugas dan pemustaka, serta faktor-faktor kontekstual yang memengaruhi kualitas layanan. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial dari sudut pandang partisipan melalui pengumpulan data berupa kata-kata dan narasi.

Dalam penelitian pelayanan perpustakaan, pendekatan kualitatif sering digunakan untuk mengeksplorasi kepuasan pemustaka, hambatan pelayanan, serta praktik terbaik dalam penyelenggaraan layanan. Pendekatan ini dinilai sesuai untuk mengkaji layanan administrasi seperti pembuatan kartu anggota karena mampu mengungkap pengalaman nyata pemustaka yang tidak selalu dapat direpresentasikan dalam bentuk angka atau skor.

Penelitian Terdahulu Terkait Pelayanan Perpustakaan Daerah

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Pelayanan perpustakaan di Sumatera Barat

masih mengalami kendala pada aspek kecepatan layanan dan konsistensi prosedur, meskipun fasilitas fisik telah mengalami peningkatan. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan perpustakaan.

Penelitian oleh (Aryanto & Suratman, 2021) juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan perpustakaan daerah dipengaruhi oleh kejelasan informasi dan efisiensi proses pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa layanan administrasi, termasuk pendaftaran anggota, memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan.

Berdasarkan kajian pustaka tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kejelasan prosedur, sikap petugas, waktu pelayanan, serta kenyamanan fasilitas. Pelayanan administrasi yang berkualitas berpotensi meningkatkan kepuasan pemustaka dan mendorong pemanfaatan layanan perpustakaan secara optimal. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pengungkapan pengalaman dan persepsi pemustaka terhadap pelayanan pembuatan kartu anggota di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat melalui pendekatan kualitatif, guna memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang praktik pelayanan yang berlangsung.

Gambaran Umum Pelayanan Pembuatan Kartu Anggot

Pelayanan pembuatan kartu anggota di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat merupakan layanan administrasi yang menjadi pintu masuk utama bagi pemustaka untuk mengakses seluruh fasilitas dan layanan perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi lapangan, pelayanan ini dilaksanakan di ruang layanan pendaftaran yang terletak di area depan gedung perpustakaan, sehingga mudah dijangkau oleh pemustaka. Ruang pelayanan dilengkapi dengan meja layanan, perangkat komputer, kamera untuk pengambilan foto, serta papan informasi yang menjelaskan secara umum persyaratan pendaftaran.

Proses pembuatan kartu anggota dimulai dengan pengisian data diri oleh pemustaka, dilanjutkan dengan verifikasi identitas oleh petugas, pengambilan foto, dan pencetakan kartu anggota. Secara prosedural, pelayanan ini dirancang agar dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa durasi pelayanan sangat bergantung pada jumlah pemustaka yang datang serta ketersediaan petugas di loket pendaftaran. Pada jam-jam tertentu, terutama pada pagi dan siang hari, antrean pemustaka terlihat cukup panjang sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama.



Gambar 1. Pengisian Formulir Keanggotaan



Gambar 2. Pengambilan Foto Untuk Kartu Keanggotaan

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara prosedural pelayanan telah disusun dengan alur yang jelas, dalam praktiknya masih terdapat dinamika lapangan yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Kondisi ini menjadi konteks penting dalam memahami pengalaman pemustaka terhadap kualitas pelayanan pembuatan kartu anggota.

Persepsi Pemustaka terhadap Proses Pelayanan

Hasil wawancara dengan pemustaka menunjukkan bahwa secara umum mereka memahami pentingnya kartu anggota sebagai syarat utama untuk memanfaatkan layanan perpustakaan. Sebagian besar informan menyatakan bahwa prosedur pendaftaran relatif mudah dipahami dan persyaratan yang diminta tidak memberatkan. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi kejelasan prosedur, pelayanan pembuatan kartu anggota telah memenuhi kebutuhan dasar pemustaka.

Namun demikian, beberapa pemustaka mengungkapkan bahwa informasi mengenai alur pendaftaran dan estimasi waktu pelayanan belum sepenuhnya tersampaikan secara jelas sejak awal. Pemustaka yang baru pertama kali datang ke perpustakaan mengaku masih harus

bertanya kepada petugas atau pemustaka lain untuk memastikan langkah-langkah yang harus dilakukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun informasi tersedia, penyampaianya belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh pemustaka.

Dari sisi waktu pelayanan, persepsi pemustaka menunjukkan adanya variasi pengalaman. Pemustaka yang datang pada jam sepi merasa pelayanan berlangsung cepat dan efisien. Sebaliknya, pemustaka yang datang pada jam ramai menyampaikan bahwa waktu tunggu menjadi cukup lama, sehingga menimbulkan rasa kurang nyaman. Perbedaan pengalaman ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur, tetapi juga oleh manajemen waktu dan beban kerja petugas.

Interaksi antara Petugas dan Pemustaka

Interaksi antara petugas dan pemustaka menjadi salah satu aspek penting yang memengaruhi persepsi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, petugas layanan pendaftaran umumnya bersikap ramah dan sopan dalam melayani pemustaka. Petugas bersedia memberikan penjelasan mengenai prosedur pendaftaran serta membantu pemustaka yang mengalami kesulitan dalam pengisian data.

Pemustaka menilai sikap petugas sebagai faktor positif yang memberikan rasa nyaman selama proses pelayanan. Sikap ramah dan komunikatif petugas dinilai mampu mengurangi ketegangan akibat antrean atau waktu tunggu yang cukup lama. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan layanan, tetapi juga dari kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan.

Namun demikian, beberapa pemustaka menyampaikan bahwa pada kondisi antrean panjang, perhatian petugas cenderung terfokus pada penyelesaian proses administrasi sehingga interaksi menjadi lebih singkat. Dalam situasi tersebut, pemustaka merasa kurang mendapatkan penjelasan yang memadai. Temuan ini menunjukkan adanya tantangan bagi petugas dalam menjaga kualitas interaksi ketika beban pelayanan meningkat.

Kondisi Fasilitas dan Lingkungan Pelayanan

Hasil observasi menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan pembuatan kartu anggota tergolong cukup memadai. Ruang pelayanan bersih, tertata, dan dilengkapi dengan peralatan yang diperlukan untuk proses pendaftaran. Keberadaan fasilitas pengambilan foto di tempat dinilai sangat membantu pemustaka karena menghilangkan kebutuhan untuk menyiapkan foto secara terpisah.

Meskipun demikian, keterbatasan ruang tunggu menjadi salah satu catatan penting. Pada saat jumlah pemustaka meningkat, ruang tunggu menjadi padat dan kurang nyaman.

Beberapa pemustaka menyampaikan bahwa keterbatasan tempat duduk membuat mereka harus berdiri cukup lama sambil menunggu giliran. Kondisi ini berpotensi menurunkan kenyamanan dan kepuasan pemustaka, terutama bagi pemustaka lanjut usia atau pemustaka dengan kebutuhan khusus.

Lingkungan pelayanan yang nyaman memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif. Oleh karena itu, temuan mengenai keterbatasan ruang tunggu menunjukkan adanya aspek fasilitas yang masih perlu mendapatkan perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Faktor Pendukung Pelayanan Pembuatan Kartu Anggota

Berdasarkan hasil analisis data, terdapat beberapa faktor yang mendukung kelancaran pelayanan pembuatan kartu anggota di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Faktor pertama adalah prosedur pendaftaran yang relatif sederhana dan tidak berbelit-belit. Kesederhanaan prosedur memudahkan pemustaka dalam memahami tahapan pelayanan dan mempercepat proses administrasi.

Faktor kedua adalah sikap petugas yang ramah dan kooperatif. Sikap ini menciptakan suasana pelayanan yang bersahabat dan meningkatkan kenyamanan pemustaka. Faktor ketiga adalah ketersediaan fasilitas pendukung, seperti peralatan perekaman data dan pencetakan kartu, yang memungkinkan pelayanan dilakukan di satu tempat tanpa harus berpindah lokasi.

Ketiga faktor tersebut menunjukkan bahwa secara struktural dan sumber daya, pelayanan pembuatan kartu anggota telah memiliki modal yang cukup baik untuk memberikan layanan yang berkualitas.

Faktor Penghambat dalam Pelayanan

Di sisi lain, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan pembuatan kartu anggota. Faktor utama yang sering muncul dalam wawancara adalah antrean yang panjang pada jam-jam tertentu. Antrean ini disebabkan oleh tingginya jumlah pemustaka yang datang secara bersamaan serta keterbatasan jumlah petugas di loket pendaftaran.

Selain itu, keterbatasan informasi awal mengenai alur pelayanan menjadi faktor penghambat lain. Pemustaka yang belum familiar dengan layanan perpustakaan membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami prosedur, yang pada akhirnya memperpanjang durasi pelayanan secara keseluruhan.

Faktor penghambat lainnya adalah keterbatasan ruang dan fasilitas pendukung bagi pemustaka yang sedang menunggu. Kondisi ini tidak secara langsung memengaruhi proses

administrasi, tetapi berpengaruh terhadap kenyamanan dan persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan.

Pembahasan Temuan Penelitian

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu anggota di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat berada pada kategori cukup baik, namun masih memiliki ruang perbaikan. Kesederhanaan prosedur dan sikap petugas yang ramah menjadi kekuatan utama pelayanan, sementara manajemen waktu, penyampaian informasi, dan kenyamanan ruang tunggu menjadi aspek yang perlu ditingkatkan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas, tetapi juga oleh efisiensi proses dan kualitas interaksi antara petugas dan pemustaka. Dalam konteks pelayanan administrasi, kecepatan dan kejelasan prosedur menjadi faktor kunci yang memengaruhi kepuasan pemustaka.

Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memahami pengalaman pemustaka secara lebih mendalam. Narasi pemustaka menunjukkan bahwa kepuasan tidak bersifat tunggal, melainkan dipengaruhi oleh kombinasi faktor prosedural, interaksional, dan lingkungan pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara holistik dengan mempertimbangkan seluruh aspek tersebut.

Implikasi terhadap Pengelolaan Pelayanan Perpustakaan

Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi pengelolaan pelayanan perpustakaan daerah. Pengelola perpustakaan perlu memperhatikan manajemen antrean dan distribusi beban kerja petugas agar pelayanan tetap berjalan efektif pada jam-jam sibuk. Selain itu, penyediaan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses sejak awal dapat membantu pemustaka memahami prosedur dan mengurangi ketergantungan pada penjelasan langsung dari petugas.

Pengembangan layanan berbasis teknologi, seperti pendaftaran anggota secara daring, juga dapat menjadi alternatif solusi untuk mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Langkah ini sejalan dengan tuntutan masyarakat modern yang mengharapkan layanan publik yang lebih cepat dan fleksibel.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan pembuatan kartu anggota merupakan elemen strategis dalam membangun pengalaman positif pemustaka. Perbaikan berkelanjutan pada layanan ini diharapkan dapat

meningkatkan kepuasan pemustaka dan mendorong pemanfaatan layanan perpustakaan secara lebih optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pembuatan kartu anggota di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi tersebut telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Proses pembuatan kartu anggota pada dasarnya mudah dipahami oleh pemustaka, dengan persyaratan yang sederhana dan alur pelayanan yang jelas. Hal ini menunjukkan adanya upaya institusi dalam memberikan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sikap petugas menjadi salah satu faktor penting yang berkontribusi positif terhadap pengalaman pemustaka. Keramahan, kesopanan, serta kesediaan petugas dalam membantu dan memberikan penjelasan mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, bahkan ketika pemustaka harus menghadapi waktu tunggu yang relatif lama. Interaksi yang baik antara petugas dan pemustaka berperan dalam membentuk persepsi positif terhadap pelayanan perpustakaan secara keseluruhan.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan adanya beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan pembuatan kartu anggota. Kendala utama yang dirasakan pemustaka adalah antrean yang cukup panjang pada jam-jam tertentu, keterbatasan ruang tunggu, serta kurang optimalnya penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan sejak awal. Kondisi tersebut menyebabkan perbedaan pengalaman di antara pemustaka, khususnya antara pemustaka yang datang pada jam ramai dan jam sepi. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan pembuatan kartu anggota di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dapat dikategorikan cukup baik, namun masih memiliki ruang perbaikan. Peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan tidak hanya pada aspek prosedural, tetapi juga pada pengelolaan waktu, kenyamanan fasilitas, serta strategi penyampaian informasi kepada pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Arista, R. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(4), 280–288.
- Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

- Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (Jpap)*, 9(2), 401–412.
- Lubis, S. R., Achiriah, A., & Syam, A. M. (2024). Implementasi Service Quality Dalam Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 2(2), 286–297.
- Mutiarani, W., & Rahmah, E. (2018). Strategi Dan Teknik Penelusuran Informasi Pemustaka Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 7(1), 370–377.
- Risparyanto, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka. *Unilib: Jurnal Perpustakaan*, 1(1), 53–66.
- Suratmi, I. (2021). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan. *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(2), 55–59.
- Zahra, F. A., & Asmara, R. (2025). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pengembalian Buku Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pustaka Ai (Pusat Akses Kajian Teknologi Artificial Intelligence)*, 5(1), 64–70.