



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 13150-13157

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Minat Baca Masyarakat (Studi Korelasi Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Kota Bogor terhadap Minat Baca Masyarakat Bogor Model LibQual+™)

Nur Indah Srirezeki^{1✉}, Sukaesih², Encang Saepudin³

Universitas Padjadjaran

Email: nur20002@mail.unpad.ac.id^{1✉}

Abstrak

Kemajuan suatu bangsa dapat diukur melalui minat baca masyarakatnya, yang penting untuk pembelajaran sepanjang hayat dan pengembangan kualitas sumber daya manusia. Meskipun ada peningkatan minat baca di Indonesia, indeks minat baca masih relatif rendah dibandingkan negara lain dengan banyak provinsi termasuk Jawa Barat yang berada di bawah rata-rata nasional. Membaca merupakan elemen kunci untuk partisipasi penuh dalam masyarakat modern, meningkatkan kualitas hidup, dan memberikan akses budaya. Perpustakaan berperan penting dalam mendukung pendidikan dan memotivasi minat baca masyarakat. Pelayanan perpustakaan yang baik dapat meningkatkan minat baca. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap minat baca masyarakat, dengan fokus pada Perpustakaan Kota Bogor menggunakan model LibQUAL+™. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan Kota Bogor memiliki pengaruh signifikan terhadap minat baca masyarakat. Ketiga dimensi kualitas layanan dalam model LibQUAL+™, yaitu Affect of Service, Information Control, dan Library as Place, secara keseluruhan berdampak signifikan terhadap minat baca. Namun, secara parsial, variabel Affect of Service, yang menilai kinerja petugas perpustakaan, tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap minat baca. Ini menunjukkan bahwa meskipun penting, kualitas pelayanan petugas bukan satu-satunya faktor dalam mempengaruhi minat baca siswa SMA dan mahasiswa. Sebaliknya, variabel Information Control dan Library as Place menunjukkan pengaruh signifikan. Kualitas informasi dan kemudahan akses, serta fasilitas perpustakaan yang lengkap dan nyaman, terbukti mempengaruhi minat baca, terutama di kalangan siswa SMA dan mahasiswa, dengan menciptakan lingkungan yang mendukung aktivitas akademik dan penelitian.

Kata Kunci: *Minat Baca, Perpustakaan, LibQUAL+™, Kota Bogor*

Abstract

The progress of a nation can be measured through the reading interest of its people, which is important for lifelong learning and the development of human resource quality. Despite an increase in reading interest in Indonesia, the reading interest index is still relatively low compared to other countries with many provinces including West Java falling below the national average. Reading is a key element for full participation in modern society, improving quality of life and providing access to culture. Libraries play an important role in supporting education and motivating people's interest in reading. Providing good library services can increase interest in reading. This study aims to evaluate the effect of library service quality on public interest in reading, with a focus on Bogor City Library using the LibQUAL+™ model. The results showed that the quality of Bogor City library services has a significant influence on public interest in reading. The three dimensions of service quality in the LibQUAL+™ model, namely Affect of Service, Information Control, and Library as Place, overall have a significant impact on reading interest. However, partially, the Affect of Service variable, which assesses the performance of library staff, did not show a significant influence on reading interest. This shows that although important, the quality of service is not the only factor in influencing high school and university students' reading interest. In contrast, the Information Control and Library as Place variables showed a significant influence. The quality of information and ease of access, as well as complete and convenient library facilities, are proven to influence reading interest, especially among high school and university students, by creating a supportive environment for academic and research activities.

Keywords: Reading Interest, Library, LibQUAL+™, Bogor City

PENDAHULUAN

Kemajuan bangsa dapat diukur dari minat baca masyarakatnya, yang merupakan kunci untuk pembelajaran sepanjang hayat dan peningkatan kualitas hidup. Proses membaca membantu mengatasi tantangan, memahami orang lain, menciptakan rasa aman, serta meningkatkan apresiasi terhadap kegiatan sehari-hari (Wirahyuni, 2017). Meskipun ada peningkatan minat baca di Indonesia, indeks minat baca masih relatif rendah dibandingkan negara lain. Data Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 2019 menunjukkan sebagian besar provinsi memiliki skor di bawah rata-rata nasional, dengan Jawa Barat memiliki skor literasi membaca 39,47 yang termasuk kategori rendah. Hal ini menimbulkan kekhawatiran mengingat pentingnya membaca untuk partisipasi penuh dalam masyarakat modern dan pembangunan kualitas sumber daya manusia (Sanders-ten Holte, 1998; Sisulu, 2004; Wawire, 2007).

Penelitian ini menyoroti peran penting perpustakaan dalam mendukung pendidikan dan meningkatkan minat baca. Perpustakaan dianggap sebagai kekayaan nasional yang menyimpan dan menyebarkan pengetahuan kepada masyarakat, serta merupakan bagian

integral dari sistem pendidikan dan komunikasi global (Itsekor & Nwokeoma, 2017). Pelayanan perpustakaan yang baik dapat meningkatkan motivasi pengunjung dan minat baca, sesuai dengan undang-undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan (Rodin, 2015; Saragih, A. P. B., 2021). Namun, di Perpustakaan Kota Bogor masih terdapat keluhan mengenai berbagai aspek layanan, seperti kuota peminjaman buku, tindakan pustakawan, penataan koleksi, dan kebisingan.

Penelitian ini menggunakan metode LibQUAL+™ untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan dimensi *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*, serta bertujuan untuk menilai pengaruh perpindahan lokasi perpustakaan terhadap minat baca masyarakat. Metode ini menawarkan perspektif baru dengan fokus pada dua variabel utama: layanan perpustakaan dan minat baca, yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan mempengaruhi minat baca mahasiswa, namun penelitian ini memberikan wawasan tambahan mengenai efek lokasi baru Perpustakaan Kota Bogor terhadap minat baca masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi untuk mengevaluasi pengaruh layanan Perpustakaan Kota Bogor terhadap minat baca masyarakat. Metode kuantitatif dipilih untuk memungkinkan pengumpulan data yang sistematis melalui instrumen penelitian, serta analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, sesuai dengan konsep yang diterapkan oleh Sugiyono (2019). Populasi penelitian mencakup masyarakat Bogor berusia 17-23 tahun dengan status pelajar atau mahasiswa yang mengunjungi Perpustakaan Kota Bogor pada tahun 2024. Objek penelitian adalah layanan Perpustakaan Kota Bogor yang berlokasi di Jalan Kapten Muslihat No. 21, yang diresmikan pada 19 Desember 2022.

Data penelitian dibagi menjadi dua jenis: primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder mencakup informasi tambahan dari artikel, jurnal, dan literatur yang relevan. Teknik analisis data mencakup analisis regresi untuk menilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, uji asumsi klasik (termasuk uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas), serta uji t untuk mengevaluasi dampak masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F digunakan untuk menilai pengaruh kolektif variabel bebas, sementara uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa baik variabel independen dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1, di mana nilai yang mendekati 1

menunjukkan model regresi yang lebih baik dalam meramalkan variabel dependen (Ghozali, 2016; Kuncoro, 2001; Siagian, 2000; Siregar, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

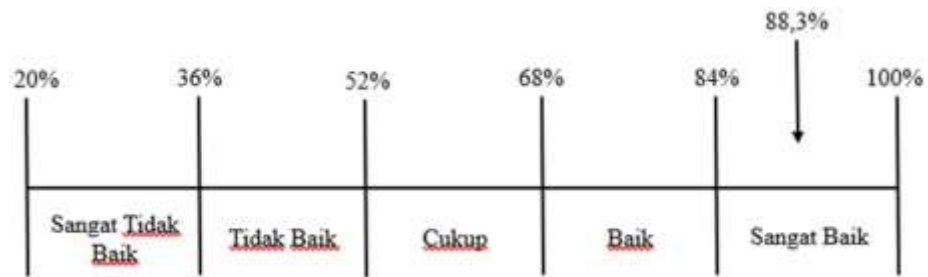
Hasil

Kategori jenis kelamin dalam penelitian ini terdiri dari laki-laki dan perempuan. Dari total 68 responden, 14 orang (20,6%) adalah laki-laki, dan 54 orang (79,4%) adalah perempuan. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung Perpustakaan Kota Bogor adalah perempuan, sementara pengunjung laki-laki relatif sedikit. Selanjutnya, analisis usia menunjukkan bahwa 36 orang (52,9%) berusia 17-19 tahun, dan 32 orang (47,1%) berusia 20-23 tahun, menunjukkan seimbangnnya distribusi usia dengan sedikit dominasi pada kelompok usia 17-19 tahun.

Berdasarkan analisis pekerjaan, 30 orang (44,12%) adalah pelajar, 26 orang (38,2%) adalah mahasiswa, dan 12 orang (17,6%) memiliki pekerjaan lainnya. Frekuensi kunjungan menunjukkan bahwa 9 orang (13,24%) berkunjung 1-2 kali, 19 orang (27,94%) berkunjung 3-4 kali, 22 orang (32,4%) berkunjung 5-6 kali, dan 18 orang (26,5%) berkunjung lebih dari 6 kali dalam sebulan. Sebagian besar responden mengunjungi perpustakaan 5-6 kali dalam sebulan. Terakhir, layanan yang paling sering digunakan adalah ruang baca dengan 28 orang (41,18%), diikuti layanan akses internet dengan 21 orang (30,9%). Layanan sirkulasi bahan pustaka, referensi, dan layanan anak memiliki penggunaan yang lebih rendah.

1. Variabel Affect of Service (kinerja petugas dalam pelayanan)

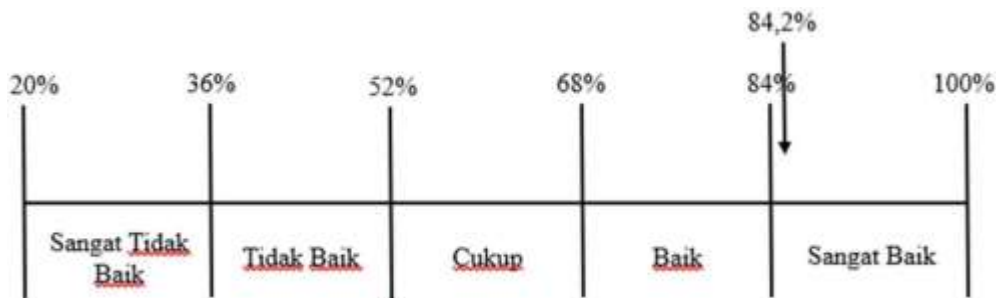
Garis Kontinum 1 (Gambar 1) menunjukkan bahwa 88,3% jawaban responden terhadap 7 pernyataan mengenai variabel X1, yaitu kualitas kinerja petugas perpustakaan, mencerminkan kinerja yang sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan Kota Bogor efektif dalam memenuhi ekspektasi masyarakat melalui layanan yang empatik, responsif, berpengetahuan, dan terpercaya. Kualitas layanan ini memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat, serta meningkatkan minat baca karena mereka merasa dihargai dan didukung. Selain itu, perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat dan kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang profesional menciptakan lingkungan yang kondusif untuk membaca dan belajar. Dengan demikian, Perpustakaan Kota Bogor berhasil menciptakan suasana yang mendukung peningkatan minat baca dan literasi masyarakat, serta memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi dan pendidikan yang dapat diandalkan.



Gambar 1. Kategori Variabel Kualitas Kinerja Pertugas Perpustakaan (Affect of Service)

2. Variabel Information Control (Kualitas dan Akses Informasi)

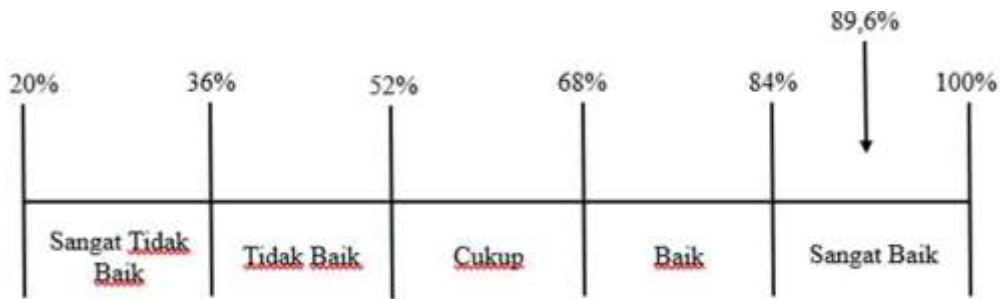
Garis Kontinum 2 (Gambar 2) menunjukkan bahwa 84,2% jawaban responden terhadap 7 pernyataan mengenai variabel X2, yaitu Information Control (Kualitas dan Akses Informasi), menunjukkan hasil yang sangat baik. Hal ini sesuai dengan dimensi Information Control yang dikemukakan oleh Cook et al. (2001), yang mencakup cakupan informasi, kenyamanan akses, kemudahan navigasi, kecepatan akses, dan kepercayaan diri pemustaka. Dengan keenam dimensi tersebut, diharapkan pemustaka dapat menikmati layanan yang diberikan, termasuk ketersediaan koleksi elektronik dan cetak, kenyamanan dalam mengakses, serta kecepatan dalam menemukan informasi. Akhirnya, ini memungkinkan pemustaka untuk memperoleh informasi atau pengetahuan baru setelah memanfaatkan layanan perpustakaan.



Gambar 2. Kategori Variabel Information Control (Kualitas dan Akses Informasi)

3. Variabel Library as Place (Fasilitas perpustakaan)

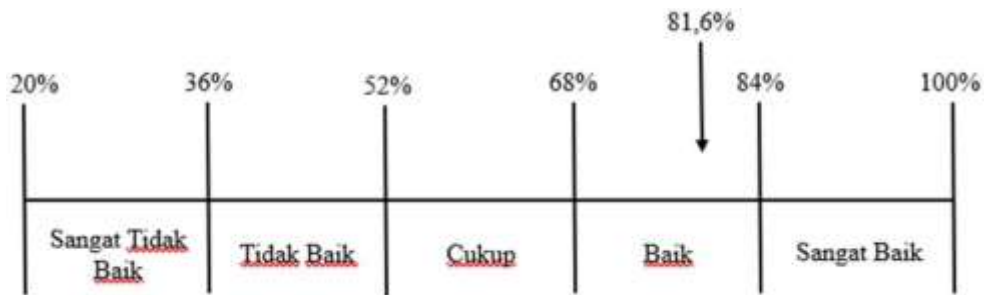
Garis kontinum 3 (Gambar 3) menunjukan bahwa 89,6% total dari hasil jawaban responden terhadap 7 pertanyaan yang diajukan peneliti seputar variabel X3 yaitu Library as Place (Fasilitas perpustakaan) dapat dikatakan dalam kategori Sangat Baik. Maka sesuai seperti yang dikemukakan oleh Cook et al. (2001), yang menjelaskan bahwa library as place mencakup aspek aspek seperti ruang yang sesuai belajar, ruang yang tenang untuk berfokus, dan ruang yang aktif untuk diskusi dan interaksi. Dalam konteks ini perpustakaan tidak hanya sebagai tempat untuk mencari informasi, tetapi juga sebagai ruang yang mendukung proses belajar, penelitian, dan interaksi sosial.



Gambar 3. Kategori variabel Library as Place (Fasilitas Perpustakaan)

4. Variabel Minat Baca

Garis Kontinum 4 (Gambar 4) menunjukkan bahwa 81,6% dari jawaban responden terhadap 9 pertanyaan mengenai variabel Y, yaitu Minat Baca, dikategorikan sebagai baik. Temuan ini sejalan dengan indikator minat baca yang dijelaskan oleh para ahli, termasuk kesenangan membaca, kesadaran akan manfaat membaca, frekuensi membaca, dan kuantitas membaca. Naim (2013) menjelaskan bahwa minat baca dipengaruhi oleh keinginan yang kuat dan rasa senang dalam membaca. Selain itu, kesadaran akan manfaat membaca, seperti yang diungkapkan oleh Farr dalam Dalman (2017), menunjukkan bahwa frekuensi dan variasi bacaan adalah indikator utama dari minat baca yang tinggi.



Gambar 4. Kategori variabel Minat Baca

Pembahasan

Perpustakaan berfungsi sebagai lembaga penyedia informasi dan sumber belajar yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan baca, pengetahuan, dan pembelajaran masyarakat. Kualitas layanan merupakan aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Untuk memastikan layanan perpustakaan memenuhi harapan pemustaka, riset harus dilakukan untuk menentukan segmentasi pengguna, karena karakteristik dan kebutuhan setiap pemustaka berbeda. Misalnya, perpustakaan umum harus melayani pelajar dengan bahan bacaan akademik, profesional yang mencari informasi terkini, dan masyarakat umum yang mencari hiburan dan pendidikan non-formal.

Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka sering kali mencerminkan kualitas layanan perpustakaan. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas layanan

perpustakaan Kota Bogor, dalam aspek kinerja petugas, ketersediaan informasi, dan fasilitas, dapat dikategorikan baik. Namun, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa aspek kinerja petugas (*affect of service*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat baca masyarakat, meskipun kualitas pelayanan dianggap penting untuk meningkatkan frekuensi kunjungan dan pemanfaatan perpustakaan. Sebaliknya, kualitas informasi (*information control*) dan fasilitas perpustakaan (*library as place*) terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap minat baca.

Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas informasi dan fasilitas perpustakaan berperan lebih dominan dalam mempengaruhi minat baca dibandingkan kinerja petugas. Ketersediaan informasi yang akurat dan akses yang mudah, serta fasilitas perpustakaan yang nyaman dan inspiratif, sangat mempengaruhi minat baca. Penelitian ini mendukung hipotesis bahwa peningkatan kualitas layanan perpustakaan, terutama dalam hal informasi dan fasilitas, akan meningkatkan minat baca masyarakat Kota Bogor, terutama di kalangan siswa SMA akhir dan mahasiswa.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan Kota Bogor memiliki pengaruh signifikan terhadap minat baca masyarakat. Ketiga dimensi kualitas layanan dalam model *LibQual+TM*, yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*, memberikan dampak signifikan secara keseluruhan terhadap minat baca. Namun, secara parsial, terdapat perbedaan dalam pengaruh masing-masing variabel. Variabel *Affect of Service*, yang menilai kinerja petugas perpustakaan berdasarkan kepercayaan, kepedulian, ketanggapan, dan kehandalan, tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap minat baca masyarakat Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan dari petugas penting, faktor lain mungkin lebih berperan dalam mempengaruhi minat baca siswa SMA dan mahasiswa.

Sebaliknya, variabel *Information Control*, yang mengukur kualitas dan akses informasi berdasarkan kemudahan, kenyamanan, peralatan modern, dan kemandirian, terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap minat baca. Kualitas informasi dan kemudahan akses yang disediakan oleh perpustakaan sangat mempengaruhi minat baca, terutama di kalangan siswa SMA dan mahasiswa. Selain itu, variabel *Library as Place*, yang menilai sarana perpustakaan berdasarkan bukti fisik, ruang yang bermanfaat, berbagai makna, dan tempat belajar yang nyaman, juga menunjukkan pengaruh signifikan. Fasilitas yang lengkap dan lingkungan belajar yang nyaman di perpustakaan meningkatkan minat baca dengan menciptakan suasana yang mendukung aktivitas akademik dan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Cook, C., Thompson, B., Heath, F., & Thompson, R. (2001). LibQUAL+: service quality assessment in research libraries. *IFLA Journal*, 27(4), 264–268.
- Dalman, D. H. (2017). *Keterampilan Membaca*. PT Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit .
- Itsekor, V. O., & Nwokeoma, N. M. (2017). The Importance of the Use of Libraries and the Need for a Reading Culture. *Acta Universitatis Lodzianensis. Folia Librorum*, 1(24), 97–110.
- Kuncoro, M. (2001). *Metode kuantitatif: Teori dan aplikasi untuk bisnis dan ekonomi*.
- Naim, N. (2013). *The Power of Reading*. Yogyakarta: Aura Pustaka.
- Rodin, R. (2015). Urgensi kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi. *Al-Kuttab: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 2(1), 1–20.
- Sanders-ten Holte, M. (1998). Creating an optimum reading culture in the low countries: The role of stichting lezen. Retrieved Form [Http://Archive. Ifla. Org/IV/Ifla64/098-80e. Htm](http://Archive.Ifla.Org/IV/Ifla64/098-80e.Htm).
- Saragih, A. P. B., J. & M. (2021). Analysis of the Influence of the Quality of Library Services on Library Satisfaction. *Scholars International Journal of Law, Crime and Justice*, 4(2), 89–96.
- Siagian, D. (2000). *Metode statistika untuk bisnis dan ekonomi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, S. (2015). *Metode penelitian kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & spss*.
- Sisulu, E. (2004). The culture of reading and the book chain: How do we achieve a quantum leap. *Keynote Address at the Symposium on Cost of a Culture of Reading*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wawire, F. (2007). Cultivation and promotion of a reading culture in urban areas: a case study of schools in Eldoret Municipality. *Unpublished) Thesis (M Phil), Moi University Eldoret*.
- Wirahyuni, K. (2017). Meningkatkan Minat Baca Melalui Permainan Teka Teki Silang dan 'Balsem Plang.' *ACARYA PUSTAKA: Jurnal Ilmiah Perpustakaan Dan Informasi*, 3(1), 1–11.