



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 5370-5384

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

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

Kualitas dan Akses Informasi di Perpustakaan Umum Daerah Kota Bogor

Encang Saepudin^{1✉}, Nur Indah Srirezeki², Ute Lies Siti Khadijah³

Universitas Padjadjaran

Email: encang@unpad.ac.id^{1✉}

Abstrak

Kualitas layanan perpustakaan memiliki peran penting dalam mendorong minat baca masyarakat, khususnya di kalangan pelajar dan mahasiswa. Meskipun minat membaca masyarakat Indonesia terus meningkat, indeks minat baca masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan negara-negara lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dan akses informasi di Perpustakaan Umum Daerah Kota Bogor. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelajar dan mahasiswa pengguna perpustakaan umum kota Bogor pada periode April hingga Juni 2024, berjumlah 212 orang. Data diperoleh dari 68 responden menggunakan teknik simple random sampling melalui kuesioner, yang didukung dengan wawancara, observasi, dan studi pustaka. Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan akses informasi di perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara efisien. Penggunaan peralatan modern dan fasilitas yang mendukung kemandirian dalam mengakses informasi menciptakan lingkungan yang kondusif untuk kegiatan belajar dan penelitian, sehingga mendorong pemustaka untuk lebih aktif mencari dan membaca informasi di perpustakaan.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan Perpustakaan, Akses Informasi, Kualitas dan Akses Informasi, Perpustakaan Kota Bogor*

Abstract

The quality of library services plays an important role in encouraging public interest in reading, especially among students. Although the interest in reading among Indonesian people continues to increase, the reading interest index is still relatively low when compared to other countries. This study aims to analyze the quality of services and access to information at the Bogor City Regional Public Library. The research method used is a quantitative approach with a descriptive design. The population in this study were students and students who used the Bogor City Public Library in the period April to June 2024, totaling 212 people. Data were obtained from 68 respondents using a simple random sampling technique through a questionnaire, supported by interviews, observations, and literature studies. Data analysis was carried out descriptively through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification. The results of the study indicate that the quality of service and ease of access to information in the library can meet the information needs of users efficiently. The use of modern equipment and facilities that support independence in accessing information creates a conducive environment for learning and research activities, thus encouraging users to be more active in searching for and reading information in the library.

Keywords: *Quality of Library Services, Access to Information, Quality and Access to Information, Bogor City Library*

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan tempat yang dirancang secara leluasa dan dapat menunjang tercapainya suatu tujuan dalam pengembangan pengetahuan dan pengembangan diri. Peran perpustakaan dalam penyelenggaraan pendidikan di lembaga atau negara manapun dianggap sangat berharga. Perpustakaan sebagai kekayaan nasional tempat pengetahuan, baik dalam bentuk cetak maupun non-cetak, dikumpulkan, dijaga, dan disebarkan kepada masyarakat pembaca. Perpustakaan sebagai tempat penyimpanan informasi dan dapat diakses oleh pengguna melalui berbagai sumber daya, baik yang bersifat cetak maupun yang tidak, karena perpustakaan merupakan aspek penting dari sistem pendidikan dan komunikasi global (Victoria O. & Nwanne M, 2017).

Dengan perannya yang begitu penting, maka sudah pasti sebuah perpustakaan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada penggunanya. Setiap perpustakaan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pengunjungnya. Pelayanan perpustakaan dianggap sebagai kunci utama untuk kemajuan perpustakaan. Setiap penyelenggara layanan harus berkomitmen untuk menyediakan pelayanan berkualitas tinggi kepada pengunjung perpustakaan. Pelayanan yang unggul akan meningkatkan motivasi pengunjung untuk berkunjung dan menggunakan fasilitas

perpustakaan, sesuai dengan tujuan lembaga pelayanan untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggannya (Rodin, 2015).

Prinsip layanan berkualitas atau layanan utama menitik beratkan pada kepentingan pemustaka dengan tujuan memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan), di mana layanan perpustakaan diarahkan secara utama dan berfokus pada kebutuhan pengunjung. Pengguna perpustakaan mencakup individu, kelompok orang, komunitas, atau lembaga yang memanfaatkan perpustakaan yang telah dibangun dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan mereka. Pentingnya kualitas layanan perpustakaan ditekankan karena layanan yang baik akan meningkatkan minat membaca masyarakat. Meningkatnya pengetahuan dari masyarakat akan mampu mensejahterakan kehidupan masyarakat (Saragih, 2021).

Menurut Rahayuningsih (2015), penyelenggaraan “layanan yang optimal dapat dicapai dengan menekankan pada kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang dilaksanakan secara baik dan teratur”. Namun pada kenyataannya, hal ini masih menjadi keluhan sejumlah pemustaka di Perpustakaan Kota Bogor. Dari hasil observasi awal peneliti, ditemukan beberapa keluhan yang diungkapkan oleh pemustaka selama setahun terakhir terhadap Perpustakaan Kota Bogor, terutama mengenai layanannya. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya mengungkapkan kekecewaannya mengenai kuota jumlah koleksi (buku) yang dapat dipinjam, tindakan pustakawan yang kurang mengenakan, penataan (*shelving*) koleksi, serta kebisingan. Berdasarkan masalah-masalah tersebut, dapat kita ketahui bagaimana kualitas layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan dengan mengukur aspek-aspek yang telah disebutkan pada ulasan tersebut.

Persepsi dan harapan pengguna merupakan faktor kunci dalam menilai kualitas layanan. Bagi penyedia layanan, sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna agar dapat memberikan layanan yang memuaskan. Menurut (David A. Garvin dalam Chritopher et al., 2010), konsep kualitas tidak memiliki definisi yang seragam dan dapat bervariasi bagi setiap individu, tergantung pada konteksnya. Definisi kualitas yang berorientasi pada pengguna menyatakan bahwa kualitas sangat tergantung pada persepsi individu yang mengalaminya, dan ini berkaitan erat dengan tingkat kepuasan yang dapat dicapai. Karena setiap orang memiliki keinginan dan kebutuhan yang unik, pendekatan ini bersifat subjektif dan berfokus pada apa yang dibutuhkan pengguna. Oleh karena itu, untuk mencapai tingkat kualitas yang diinginkan, penyedia layanan harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang keinginan dan kebutuhan khusus dari setiap pengguna, serta

mampu menyesuaikan layanan mereka agar sesuai dengan ekspektasi yang beragam tersebut. Pendekatan ini tidak hanya memastikan kepuasan pengguna yang lebih tinggi, tetapi juga memungkinkan layanan untuk menjadi lebih responsif dan relevan terhadap berbagai kebutuhan individu.

Dalam buku *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*, (Gronroos dalam Christopher et al., 2010:153–154) mengemukakan bahwa “kualitas layanan yang dirasakan adalah hasil dari evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan, di mana mereka membandingkan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima dengan harapan yang mereka miliki sebelumnya”. Dari sudut pandang pengguna, kualitas layanan dapat diartikan sebagai kemampuan layanan untuk secara konsisten memenuhi, atau bahkan melebihi, ekspektasi pelanggan. Ketika harapan tersebut terpenuhi atau terlampaui, pelanggan akan merasa puas dan menganggap layanan tersebut berkualitas tinggi. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk memahami harapan pelanggan dan memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya sesuai, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang lebih baik dari yang diharapkan.

Menurut Kotler (2016), mendefinisikan “kualitas layanan sebagai evaluasi konsumen tentang seberapa baik layanan yang mereka terima memenuhi harapan mereka”. Zeithaml dalam (Fatmawati Endang, 2013, p. 41) juga mengemukakan bahwa kualitas layanan adalah sejauh mana keinginan atau harapan pelanggan sesuai dengan persepsi mereka. Hakikat layanan perpustakaan telah berubah sebagai akibat dari perkembangan teknologi informasi. Keberhasilan perpustakaan kini tidak hanya diukur dari jumlah pengunjung fisik atau kedalaman koleksinya, tetapi juga dari jumlah orang yang menggunakan layanannya, baik secara fisik maupun virtual. Perpustakaan yang menggunakan inovasi penentu tren harus fokus pada penataan konten data yang berlaku bagi klien. Dalam konteks ini, layanan perpustakaan harus mengutamakan penyediaan layanan yang sangat baik dan berkualitas tinggi untuk memastikan kepuasan pelanggan.

Dalam upaya mendapatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, aspek kualitas layanan merupakan faktor yang krusial. Perpustakaan tidak hanya memberikan nilai tambah bagi penggunanya jika kualitas layanan dikelola secara efektif, tetapi juga membina hubungan yang menguntungkan kedua belah pihak. Menurut (Sharma dalam Fatmawati, 2013), “keakuratan, keluasan, dan kegunaan layanan yang diberikan kepada pengguna dapat menunjukkan kualitas layanan perpustakaan”. Kualitas ini dapat dinilai melalui berbagai perspektif yang menggabungkan hubungan antara klien dan aset perpustakaan, serta sifat administrasi yang diberikan oleh petugas pembukuan. Agar perpustakaan dapat

memenuhi harapan penggunaanya dengan sebaik-baiknya, interaksi ini mencakup keakuratan informasi, keramahan, dan keahlian pustakawannya dalam membantu pengguna menemukan informasi yang mereka butuhkan.

Secara keseluruhan, kualitas layanan dapat disimpulkan sebagai evaluasi seseorang terhadap seberapa jauh layanan yang diterimanya sesuai dengan atau bahkan melampaui harapannya. Rahayuningsih (2007:86) mengemukakan bahwa “karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari beberapa aspek penting, sebagai berikut: Kualitas layanan tidak hanya bergantung pada pemenuhan kebutuhan dasar pemustaka, tetapi juga pada kemampuan layanan untuk memberikan pengalaman yang unggul, melibatkan interaksi yang positif, serta menyediakan akses informasi yang efisien dan efektif”. Aspek-aspek ini mencerminkan komitmen perpustakaan dalam memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi ekspektasi tetapi juga menciptakan kepuasan dan loyalitas pemustaka yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari metode penelitian kuantitatif adalah untuk menguji hipotesis yang ditetapkan sesuai dengan konsep yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2019), dan digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu. Metode ini melibatkan pengumpulan data melalui instrumen penelitian dan analisis data kuantitatif atau statistik.

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Bogor berusia 17 – 23 tahun dengan jenjang pendidikan pelajar dan mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan Kota Bogor pada tahun 2024. Agar lebih fokus dan relevan dengan tujuan penelitian, populasi ini dipersempit yakni kelompok yang berusia 17 – 23 tahun dengan pendidikan siswa SMA kelas 12 dan mahasiswa. Berdasarkan kriteria populasi tersebut, data populasi diperoleh dari bulan April hingga Juni dengan ukuran populasi (N) sebesar 212 orang. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dengan populasi (N) sebesar 212 orang dan tingkat kepercayaan 90% yang menghasilkan *sampling error* (d) sebesar 10% (0,10), maka ukuran sampelnya adalah 68 orang.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, observasi, wawancara, dan studi pustaka. Uji instrumen atau kuesioner dilakukan dengan tahapan uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah analisis

deskriptif. Analisis deskriptif merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menjelaskan dan menggambarkan data yang dikumpulkan tanpa membuat kesimpulan umum atau generalisasi. Tujuan analisis ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai profil responden dengan menyajikan data statistik yang telah dikelompokkan dan ditabulasikan sesuai dengan metode statistik yang digunakan (Sugiyono, 2013). Inti dari analisis data adalah menyederhanakan kompleksitas data yang telah dikumpulkan, menyusunnya dalam format yang terstruktur, serta melakukan pengolahan dan interpretasi data tersebut.

Data yang terkumpul akan dianalisis dengan cara dideskripsikan. Proses ini melibatkan pemetaan jawaban responden atas serangkaian pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner ke dalam bentuk tabel tunggal dan tabel silang, dengan tujuan untuk memberikan gambaran mengenai situasi yang ada. Tabel frekuensi akan dihitung menggunakan persentase berdasarkan rumus yang disediakan.

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

p = nilai frekuensi

f = nilai kumulatif

n = nilai frekuensi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mewujudkan layanan perpustakaan yang berkualitas, berbagai elemen penting harus diperhatikan, seperti koleksi, fasilitas, sumber daya manusia, dan layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan itu sendiri. Apabila perpustakaan fokus pada penyediaan layanan unggul dengan pendekatan yang berpusat pada kebutuhan pengguna (Ida Fajar priyanto, 1997, pp. 2–3), perpustakaan akan memperoleh apresiasi lebih besar dari pengguna maupun masyarakat secara luas. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna, perpustakaan harus berusaha untuk (a) Memastikan pengguna kembali untuk menggunakan layanan perpustakaan setelah pengalaman pertama mereka. (b) Menarik minat pengguna baru agar tertarik untuk memanfaatkan layanan yang disediakan. (c) Menangani kesalahan tafsir atau penilaian yang keliru mengenai strategi, teknik, gambar, dan administrasi perpustakaan. (d) Pastikan tersedia dana yang cukup untuk mendukung pengoperasian layanan berkualitas tinggi, baik melalui dukungan dari sumber pendanaan luar maupun pendapatan dari layanan berbayar tertentu. (d) Membangun kolaborasi yang

kuat untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan memperoleh umpan balik positif terhadap layanan yang diberikan untuk meningkatkan semangat dan kinerja semua staf perpustakaan.

Salah satu aspek paling penting dalam pengelolaan perpustakaan adalah penyediaan layanan perpustakaan. Keberhasilan operasi perpustakaan dapat diukur dari kegiatan yang berorientasi pada masyarakat ini. Pengelola perpustakaan harus menguasai seni pelayanan secara umum dan secara khusus membangun kepercayaan, kebahagiaan, ketepatan, dan kecepatan pada pelanggan yang mereka layani.

Layanan publik perpustakaan mencakup segala upaya yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Menurut Nasution (1990:139) dalam bukunya yang berjudul *Layanan Bahan Pustaka* "perpustakaan selalu ramai dikunjungi orang karena fungsinya sebagai penyedia layanan informasi. Setiap orang yang membutuhkan sumber daya perpustakaan harus dapat mengaksesnya kapan saja". Dengan kata lain, perpustakaan yang tidak menyediakan layanan tersebut tidak dapat disebut sebagai perpustakaan. Salah satu fungsi utama perpustakaan adalah memudahkan pengguna dalam menemukan bahan pustaka yang telah diolah dan disusun dengan benar, sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Perpustakaan umum menyediakan layanan bagi masyarakat di area tempat perpustakaan tersebut berlokasi. Meskipun layanan ini juga dapat diakses oleh individu yang tinggal di luar area tersebut, perpustakaan umum pada dasarnya terbuka untuk semua orang yang memenuhi syarat menjadi anggota, tanpa adanya diskriminasi berdasarkan usia, jenis kelamin, ras, agama, atau faktor lainnya. Dengan demikian, perpustakaan umum harus dapat melayani anak-anak, remaja, dan orang dewasa dari berbagai latar belakang pendidikan dan sosial. Oleh karena itu, koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan umum harus mencakup berbagai jenis bahan, mulai dari bahan bacaan yang bersifat rekreasi hingga materi yang mendukung penelitian, guna memastikan bahwa kebutuhan semua kelompok pengguna dapat terpenuhi dengan baik.

Dengan demikian, penting bagi perpustakaan umum memastikan bahwa layanan yang diberikan mencakup aspek-aspek seperti ketersediaan bahan pustaka, kecepatan pelayanan, serta kepuasan dan kepercayaan dari pengguna perpustakaan. Hal ini dapat dicapai dengan menyediakan koleksi yang memadai, menyediakan layanan yang responsif dan efisien, serta melibatkan pengguna dalam proses peningkatan layanan perpustakaan.

Kotler (2016) Kualitas layanan didefinisikan sebagai "jumlah dari semua karakteristik layanan atau barang yang menunjukkan seberapa baik layanan tersebut dapat memuaskan

permintaan klien yang jelas dan tidak jelas". Dalam hal perpustakaan, kualitas layanan ditentukan oleh seberapa baik perpustakaan memenuhi harapan penggunanya. Kotler (2016) Selain itu, pelanggan mengevaluasi kualitas layanan dengan membandingkan tingkat layanan aktual yang mereka dapatkan dengan harapan mereka.

Namun, menurut Delisma (2019), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbandingan antara kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna jasa (pengguna jasa) dan kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna jasa (pengguna jasa). Kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai cara untuk melakukan perbaikan terus menerus pada proses, meningkatkan profitabilitas, dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dimensi "*Information Control*" mencakup evaluasi kualitas layanan perpustakaan dari segi konten dan akses ke sumber daya informasi. Dimensi ini melibatkan pengukuran berbagai aspek, seperti cakupan konten yang ditawarkan perpustakaan, kenyamanan, kemudahan navigasi, ketepatan waktu, ketersediaan peralatan, dan tingkat kemandirian dalam mengakses informasi.

Ease of navigation (kemudahan akses), mengacu seberapa mudahnya pemustaka dapat menavigasi sistem informasi yang disediakan oleh perpustakaan, baik itu dalam mencari sumber-sumber elektronik maupun koleksi cetak. *Convenience* (kenyamanan individu pemustaka), dengan mencerminkan sejauh mana perpustakaan dapat memberikan kenyamanan kepada pemustaka dalam mengakses dan menggunakan sumber informasi.

Modern equipment (peralatan yang modern), dengan menyoroti keberadaan peralatan teknologi modern di perpustakaan yang memungkinkan pemustaka untuk mengakses informasi dengan lebih efisien dan efektif. *Self reliance* (kepercayaan diri), menggambarkan sejauh mana pemustaka merasa mampu untuk menemukan dan menggunakan informasi secara mandiri tanpa bergantung pada bantuan petugas perpustakaan.

Menurut Nugroho & Husna (2019) dalam hal pengendalian informasi, ada banyak faktor penting yang perlu dipertimbangkan. Hal ini termasuk memiliki koleksi yang cukup, koleksi yang kuat, cakupan konten, navigasi yang mudah, aktualitas (ketepatan waktu), peralatan, kenyamanan, dan kemandirian. Hal ini juga menyangkut kemudahan untuk menemukan koleksi dan sedikitnya hambatan untuk mendapatkan informasi saat dibutuhkan.

Dalam penelitian ini, hasil perhitungan dan analisis terhadap jawaban responden mengenai variabel *Information Control* (Kualitas dan akses informasi) telah dilakukan. Skor yang diperoleh dari jawaban responden diolah untuk memberikan gambaran mengenai

sejauh mana kualitas dan akses informasi di perpustakaan Kota Bogor. Analisis ini mencakup berbagai indikator yang telah disebutkan, sehingga dapat memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai kualitas layanan informasi yang diberikan perpustakaan.

Berikut ini adalah tabel yang memaparkan skor hasil pengolahan data untuk variabel *Information Control* (Kualitas dan akses informasi).

Tabel 1. Rekapitulasi Skor Information Control (Kualitas dan akses informasi)

Indikator	Penilaian Pada Tiap Indikator					Skor	%
	STS	TS	N	S	SS		
<i>Information Control</i>	1	2	3	4	5		
1. Saya merasa mudah untuk menemukan sumber informasi di perpustakaan karena system navigasinya sederhana	1	0	9	34	24	284	83,5
2. Saya merasa senang karena di perpustakaan terdapat banyak informasi buku yang mudah diakses oleh saya	0	3	9	20	36	293	86,2
3. Saya merasa puas dengan kemudahan akses informasi perpustakaan yang dapat diakses dimanapun	0	1	12	19	36	294	86,5
4. Perpustakaan menyediakan jam operasional yang sesuai dengan kebutuhan saya	2	3	11	25	27	276	81,2
5. Saya merasa mudah untuk mencari dan menemukan bahan pustaka yang saya butuhkan di perpustakaan	0	3	13	24	28	281	82,6
6. Saya merasa puas dan terbantu dengan ketersediaan perangkat teknologi (misalnya, computer, printer) di perpustakaan untuk mengakses dan menggunakan informasi dengan efisien	1	1	13	18	35	289	85,0
7. Saya merasa percaya diri dalam menemukan dan menggunakan informasi di perpustakaan karena saya dapat mengaksesnya sendiri tanpa harus bergantung pada bantuan petugas	0	0	16	21	31	287	84,4
						2004	84,2

Sumber : Pengolahan data oleh peneliti, 2024

Tabel 1. menggambarkan hasil skor dari setiap pernyataan yang diajukan. Hasil dari pernyataan pertama yaitu bahwasanya seluruh pemustaka merasa mudah untuk

menemukan sumber informasi di perpustakaan karena sistem navigasinya sederhana termasuk kedalam kategori baik. Hal itu terbukti dari hasil sebanyak 24 responden menjawab sangat setuju, 34 reponden menjawab setuju, 9 responden menjawab netral dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju. Sedangkan anggapan tidak setuju, tidak ada. Pernyataan ini memiliki total presentase sebesar 83,5%, hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden merasa setuju dengan mudahnya untuk menemukan sumber informasi di perpustakaan Kota Bogor karena sistem navigasinya sederhana.

Untuk hasil dari pernyataan nomor 2 yang menyatakan pemustaka merasa senang karena di perpustakaan terdapat banyak informasi buku yang mudah diakses termasuk kedalam kategori sangat baik, hal itu terbukti dari hasil sebanyak 36 responden menjawab sangat setuju, 20 responden menjawab setuju, 9 responden menjawab netral, dan 3 responden menjawab tidak setuju. Sedangkan anggapan sangat tidak setuju, tidak ada. Pernyataan ini memiliki total presentase sebesar 86,2%, hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden merasa senang karena di perpustakaan Kota Bogor terdapat banyak informasi buku yang mudah diakses.

Untuk hasil dari pernyataan nomor 3 yang menyatakan pemustaka merasa puas dengan kemudahan akses informasi perpustakaan yang dapat diakses dimanapun termasuk kedalam kategori sangat baik, hal itu terbukti dari hasil sebanyak 36 responden menjawab sangat setuju, 19 responden menjawab setuju, 12 responden menjawab netral, dan 1 responden menjawab tidak setuju. Sedangkan anggapan sangat tidak setuju, tidak ada. Pernyataan ini memiliki total presentase sebesar 86,5%, hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dengan kemudahan akses informasi perpustakaan Kota Bogor yang dapat diakses dimanapun.

Ketiga pernyataan di atas termasuk kedalam indikator *easy of navigation* (kemudahan akses). Dari pernyataan nomor 1, 2, dan 3 dapat disimpulkan bahwa indikator *easy of navigation* (kemudahan akses) sesuai yang dikemukakan oleh (Fatmawati E, 2013) menunjukkan bahan "pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang dinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Hal ini mencakup kemudahan dalam menemukan sumber informasi berkat sistem navigasi yang sederhana dan akses yang mudah ke informasi buku serta informasi perpustakaan yang dapat diakses dari berbagai lokasi". Dengan ini menunjukkan bahwa sistem navigasi dan aksesibilitas informasi di Perpustakaan Kota Bogor sudah baik dan memudahkan pemustaka untuk mencari dan mengakses informasi yang mereka butuhkan. Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, perpustakaan dapat terus meningkatkan sistem navigasi dan akses informasi agar

semakin *user friendly* dan responsive terhadap kebutuhan pemustaka. Hal ini penting untuk menjamin bahwa perpustakaan tetap menjadi sumber informasi yang handal dan dapat diandalkan bagi masyarakat.

Untuk hasil dari pernyataan nomor 4 yang menyatakan perpustakaan menyediakan jam operasional yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, termasuk kedalam kategori baik hal itu terbukti dari hasil sebanyak 27 responden menjawab sangat setuju, 25 responden menjawab setuju, dan 11 responden menjawab netral, 3 responden menjawab tidak setuju, dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju. Pernyataan ini memiliki total presentase sebesar 81,2%, hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan ketersediaan jam operasional yang sesuai dengan kebutuhan responden. Namun pada pernyataan nomor 4 termasuk dalam presentase terkecil diantara indikator pada variabel *Information Control* (kualitas dan akses informasi). Hal ini dibuktikan dengan wawancara terhadap salah seorang responden masyarakat Bogor bahwa:

"perpustakaan Kota Bogor yang tutup pada hari senin membuat saya sebagai pelajar merasa kesulitan dalam mengatur waktu kunjungan saya. Hari senin seringkali menjadi satu-satunya hari dalam minggu di mana saya memiliki waktu luang untuk mengunjungi perpustakaan. Selain itu, perpustakaan Kota Bogor sempat beberapa kali tutup karena digunakan untuk acara atau pemeliharaan, namun sayangnya pemberitahuannya dadakan atau hanya ada di media sosial. Saya berharap perpustakaan dapat meninjau kembali jadwal operasionalnya agar lebih fleksibel dan dapat memenuhi kebutuhan pengunjung".

Pernyataan ini menekankan pentingnya fleksibilitas jam operasional perpustakaan agar dapat memenuhi kebutuhan berbagai kelompok pengguna. Fleksibilitas ini akan meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan pemustaka, yang pada akhirnya dapat mendorong peningkatan minat baca di kalangan masyarakat Bogor. Dalam menghadapi tantangan ini, perpustakaan dapat mempertimbangkan untuk membuka layanan pada hari senin atau menawarkan solusi alternatif seperti layanan perpustakaan digital atau operasional yang diperpanjang pada hari-hari tertentu.

Selanjutnya, untuk hasil dari pernyataan nomor 5 menyatakan bahwa pemustaka merasa mudah dalam mencari dan menemukan bahan pustaka yang mereka butuhkan di Perpustakaan Kota Bogor, hasilnya menunjukkan bahwa 28 responden menjawab sangat setuju, 24 responden setuju, 13 responden bersikap netral, dan 3 responden tidak setuju. Tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan nomor 5 ini. Pernyataan tersebut memiliki total persentase sebesar 82,6%, yang menunjukkan bahwa

mayoritas responden merasa puas dengan kemudahan dalam mencari dan menemukan bahan pustaka di Perpustakaan Kota Bogor.

Pernyataan nomor 4 dan nomor 5 termasuk kedalam indikator *convenience* (kenyamanan mengakses informasi). Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Fatmawati E (2013) "Faktor penting yang memengaruhi kebahagiaan pengguna adalah kesederhanaan dan kenyamanan dalam memperoleh informasi". Faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks ini adalah kesederhanaan dan kenyamanan dalam memperoleh informasi. Mayoritas responden merasa puas dengan layanan perpustakaan dan kemudahan dalam menemukan barang yang mereka butuhkan, meskipun mereka menyebutkan bahwa ketersediaan staf yang berpengetahuan luas dan jam kerja yang lebih fleksibel harus ditingkatkan. Dengan meningkatkan fleksibilitas operasional dan memastikan ketersediaan serta keterampilan staf, perpustakaan dapat lebih memahami kebutuhan pemustaka dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Untuk hasil dari pernyataan nomor 6 yang menyatakan pemustaka merasa puas dan terbantu dengan ketersediaan perangkat teknologi (misalnya, computer, printer) di perpustakaan untuk mengakses dan menggunakan informasi dengan efisien, hal itu terbukti dari hasil sebanyak 35 responden menjawab sangat setuju, 18 responden menjawab setuju, 13 responden menjawab netral, 1 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju. Pernyataan ini memiliki total presentase sebesar 85,0%, hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden merasa terbantu dengan dengan ketersediaan perangkat teknologi (misalnya, computer, printer) di perpustakaan Kota Bogor untuk mengakses dan menggunakan informasi dengan efisien.

Pada pernyataan nomor 6 termasuk kedalam indikator *modern equipment* (peralatan modern). Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Fatmawati E (2013), yang menyatakan bahwa "indikator ini meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan pemustaka".

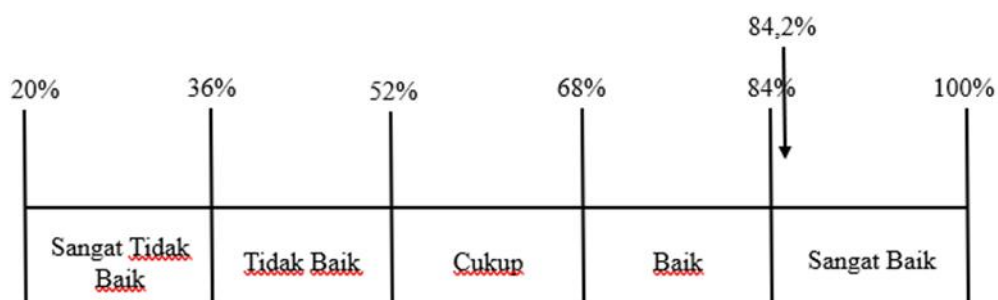
Untuk hasil dari pernyataan nomor 7 yang menyatakan pemustaka merasa percaya diri dalam menemukan dan menggunakan informasi di perpustakaan karena pemustaka dapat mengaksesnya sendiri tanpa harus bergantung pada bantuan petugas, hal itu terbukti dari hasil sebanyak 31 responden menjawab sangat setuju, 21 responden menjawab setuju, dan 16 responden menjawab netral. Sedangkan anggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju, tidak ada. Pernyataan ini memiliki total presentase sebesar 84,4%, hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden merasa percaya diri dalam menemukan

dan menggunakan informasi di perpustakaan karena responden dapat mengaksesnya sendiri tanpa harus bergantung pada bantuan petugas di Perpustakaan Kota Bogor.

Pernyataan nomor 7 termasuk dalam indikator *self reliance* (kemandirian mengakses informasi) hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Fatmawati E (2013) yang menyatakan bahwa pemustaka mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan. Kemandirian pemustaka dalam mengakses informasi di perpustakaan menunjukkan bahwa sistem navigasi dan fasilitas penelusuran informasi di perpustakaan Kota Bogor sudah memadai. Hal ini penting dan sesuai dengan yang diharapkan pemustaka dalam mencari informasi yang pada akhirnya dapat meningkatkan frekuensi kunjungan dan penggunaan perpustakaan.

Dengan demikian Tabel 1 dari hasil nilai persentase secara keseluruhan pada variabel *Information Control* sebesar 84,2%. Hal ini memiliki makna hasil yang sangat baik dan memuaskan. Kualitas dan akses informasi yang baik di perpustakaan Kota Bogor tidak hanya meningkatkan kepuasan pemustaka tetapi juga dapat diandalkan. Kualitas navigasi, kemudahan akses, ketersediaan informasi, dan perangkat teknologi yang memadai semuanya berkontribusi positif terhadap peningkatan minat baca masyarakat.

Dari jumlah skor total tersebut dimasukkan kedalam garis kontinum sebagai berikut:



Gambar 1. Kategori variabel *Information Control* (Kualitas dan akses informasi)

Garis kontinum 1 menunjukkan bahwa 84,2% dari total jawaban responden terhadap 7 pernyataan yang diajukan dalam penelitian terkait *Information Control* (Kualitas dan akses informasi) dapat dikategorikan sebagai *Sangat Baik*. Ini sejalan dengan pandangan yang disampaikan oleh (Cook et al., 2001) mengenai dimensi *Information Control*, yang meliputi pemahaman tentang cakupan informasi (*scope*), kenyamanan dalam mengakses informasi (*convenience*), kemudahan navigasi (*ease of navigation*), kecepatan akses (*speed of access*), dan kepercayaan diri pemustaka dalam mengakses informasi (*self-reliance*). Dengan adanya keenam dimensi ini, perpustakaan diharapkan dapat menyediakan layanan yang optimal, seperti ketersediaan koleksi yang memadai, baik dalam bentuk elektronik maupun tercetak,

kenyamanan pemustaka, dan kecepatan akses informasi. Pada akhirnya, layanan ini diharapkan dapat membantu pemustaka menemukan informasi atau pengetahuan baru setelah memanfaatkan fasilitas yang tersedia.

SIMPULAN

Kualitas dan akses informasi di perpustakaan diukur berdasarkan 4 indikator yaitu kemudahan mengakses informasi (*easy of navigation*), kenyamanan mengakses informasi (*convenience*), peralatan modern (*modern equipment*), dan kemandirian mengakses informasi (*self reliance*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas dan kemudahan akses informasi yang disediakan oleh perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara efisien. Peralatan modern dan fasilitas yang mendukung kemandirian dalam mengakses informasi menciptakan lingkungan yang mendukung aktivitas belajar dan penelitian, yang pada akhirnya mendorong pemustaka untuk lebih aktif dalam mencari dan membaca informasi di perpustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa rekomendasi yang bisa disampaikan yakni Pemeliharaan dan pengembangan sistem informasi harus dilakukan dengan memperhatikan kualitas informasi yang disediakan baik tercetak maupun elektronik. Sistem layanan informasi perlu diperbarui secara berkala untuk mempercepat proses peminjaman dan pengembalian buku, mempermudah kegiatan inventarisasi, serta membantu berbagai kegiatan administrasi terkait layanan perpustakaan. Selain itu, peningkatan koleksi digital seperti e-book, jurnal online, dan database ilmiah sangat penting untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Chritopher Lovelock, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. (2010). Pemasaran jasa: manusia, teknologi, strategi. Erlangga.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2001). LibQUAL+: service quality assessment in research libraries. *IFLA Journal*, 264–268.
- Delisma, A. (2019). Analisis kualitas pelayanan pada bagian service PT Astra International TBK - TSO AUTO2000 Asia Afrika Bandung. Telkom University.
- Fatmawati Endang. (2013). Mata baru penelitian perpustakaan dari servqual ke LibQual+™. Sagung Seto.
- Ida Fajar priyanto. (1997). layanan pemakai yang berkualitas: suatu gagasan. *Media Informasi* , XI no.3, 1–3.

- Kotler, P. , & A. G. (2016). Principles of marketing sixteenth edition global edition (Sixteenth Edition). Pearson Education Limited.
- Nugroho, D. R., & Husna, J. (2019). Kepuasan Peneliti Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Koleksi Manuskrip Di Perpustakaan Museum Sonobudoyo Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(1), 155–164.
- Rahayuningsih, F. (2015a). Mengukur kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQual+™. *Graha Ilmu*.
- Rahayuningsih, F. (2015b). Mengukur kepuasan pemustaka: menggunakan metode LibQual. *Graha Ilmu*.
- Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan perpustakaan*. Graha Ilmu.
- Rodin, R. (2015). Urgensi kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi Al- Kuttab. *Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 2(1).
- 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.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Victoria O. & Nwanne M. (2017). The importance of the use of libraries and the need for a reading culture. *Acta Universitatis Lodziensis Folia Librorum*, 1(24).