

SIKAP PEMUSTAKA TERHADAP PROGRAM LAYANAN DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA PADANG

Audia Nazareth Yori¹, Elva Rahmah²

^{1,2}PII FBS Universitas Negeri Padang

¹audianazarethayori@gmail.com, ²elva@fbs.unp.ac.id

ABSTRACT

The rapid development of information and communication technology has transformed libraries into essential institutions that promote literacy and lifelong learning. This study analyzes library users' attitudes toward the service programs provided by the Department of Archives and Regional Library of Padang City. Using a descriptive quantitative approach, data were collected through a Likert-scale questionnaire focusing on cognitive, affective, and conative components of user attitudes. Additional observations and brief interviews were conducted to support data interpretation. The findings show that users generally hold a positive perception of the library's services, reflecting satisfaction with staff, facilities, and access to information. However, improvements in digital infrastructure and service promotion remain necessary to strengthen user engagement. The results are expected to serve as input for developing more adaptive and technology-based public library services that support literacy and information accessibility for the community.

Keywords: Library Services, User Attitudes, Regional Library

ABSTRAK

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi telah menjadikan perpustakaan sebagai lembaga penting dalam mendukung literasi dan pembelajaran sepanjang hayat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sikap pemustaka terhadap program layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan penyebaran angket skala Likert yang mencakup aspek kognitif, afektif, dan konatif dari sikap pemustaka. Selain itu, dilakukan observasi dan wawancara singkat untuk memperkuat hasil analisis data. Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa pemustaka memiliki persepsi positif terhadap layanan perpustakaan, yang tercermin dari kepuasan terhadap pustakawan, fasilitas, serta kemudahan akses informasi. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek infrastruktur digital dan promosi layanan agar keterlibatan pengguna semakin kuat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan layanan perpustakaan umum yang lebih adaptif, berbasis teknologi, dan berorientasi pada peningkatan literasi masyarakat.

Kata Kunci: Layanan Perpustakaan, Sikap Pemustaka, Perpustakaan Daerah

A. Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengubah pola masyarakat dalam mencari dan memanfaatkan informasi. Perpustakaan, sebagai pusat pengetahuan, kini dituntut untuk bertransformasi menjadi lembaga yang mampu mengintegrasikan layanan tradisional dan digital (Iskandar & Fatimah, 2021). Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Padang memiliki peran penting dalam mendukung literasi masyarakat melalui penyediaan layanan informasi, kegiatan literasi, serta program berbasis komunitas.

Dalam beberapa tahun terakhir, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Padang telah mengembangkan sejumlah program seperti Pojok Baca Online dan Layanan Literasi Masyarakat. Program-program tersebut bertujuan untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan budaya baca masyarakat (Ningsih & Apriyanti, 2024; Putra & Fitriyah, 2021). Namun, efektivitas program ini sangat bergantung pada persepsi dan sikap pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna perpustakaan. Fatmawati (2013) menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui dimensi *service affect*, *personal control*, dan *information access*. Di sisi lain, Azwar (2002) menjelaskan bahwa sikap manusia terdiri atas tiga komponen utama, yaitu kognitif (pengetahuan), afektif (perasaan), dan konatif (tindakan). Sikap positif menunjukkan bahwa pengguna memiliki pandangan dan perilaku yang mendukung layanan perpustakaan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara persepsi terhadap layanan dan tingkat kepuasan pengguna (Fauziah & Hasanah, 2023; Sari dkk., 2023). Namun, berdasarkan observasi awal, tingkat kunjungan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Padang masih fluktuatif, menandakan adanya variasi dalam sikap dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sikap pemustaka terhadap program layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Padang.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan sikap pemustaka terhadap program layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Padang secara objektif dan terukur.

Populasi penelitian mencakup seluruh pemustaka aktif di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Padang. Sampel berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan ketersediaan dan kesediaan mereka saat penelitian berlangsung.

Instrumen penelitian berupa angket skala Likert lima poin, disusun berdasarkan teori tiga komponen sikap dari Azwar (2002), yaitu kognitif, afektif, dan konatif. Terdapat 30 butir pernyataan yang mewakili variabel sikap pemustaka (X) dan program layanan perpustakaan (Y).

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan kualitas instrumen penelitian. Semua item menunjukkan korelasi signifikan terhadap skor total ($r > r_{\text{tabel}}$) dengan nilai $\alpha = 0,892$, yang menandakan konsistensi internal yang tinggi. Data dikumpulkan melalui angket,

wawancara singkat dengan pustakawan, dan observasi terhadap fasilitas serta perilaku pengguna.

Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan SPSS versi 27, dengan hasil dikategorikan ke dalam lima tingkat interpretasi: sangat baik, baik, cukup, kurang, dan tidak baik.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian ini diperoleh melalui analisis data yang dikumpulkan dari 100 responden yang merupakan pemustaka aktif Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Padang. Data diolah menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel untuk memudahkan interpretasi dan pembahasan berdasarkan indikator pada masing-masing variabel penelitian.

1. Sikap Pemustaka

Sikap pemustaka terhadap layanan perpustakaan diukur melalui tiga aspek utama, yaitu kognitif, afektif, dan konatif. Setiap aspek menggambarkan sejauh mana pengguna memahami, merasakan, dan menunjukkan kecenderungan

perilaku terhadap layanan yang disediakan.

Tabel 1. Sikap Pemustaka terhadap Program Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Padang

Aspek Sikap	Rata-rata	Kategori
Kognitif	3,75	Baik
Afektif	4,25	Sangat Baik
Konatif	4,10	Baik
Rata-rata Total	4,03	Baik

Berdasarkan Tabel 1, sikap pemustaka tergolong positif dengan rata-rata total 4,03. Aspek afektif memperoleh skor tertinggi (4,25), menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan pustakawan serta suasana lingkungan perpustakaan. Aspek kognitif (3,75) menggambarkan pemahaman pengguna terhadap manfaat layanan, sedangkan aspek konatif (4,10) mencerminkan kecenderungan perilaku positif dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia.

Temuan ini sejalan dengan teori Azwar (2002) yang menyatakan bahwa komponen sikap yang terdiri dari aspek kognitif, afektif, dan konatif saling berhubungan dalam membentuk perilaku individu. Hasil penelitian ini juga mendukung pendapat Fatmawati (2013) serta Ananda dan Sari (2023) bahwa sikap positif terhadap layanan dapat

meningkatkan loyalitas dan keterlibatan pemustaka secara berkelanjutan.

2. Program Layanan Perpustakaan

Program layanan yang disediakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Padang terdiri dari berbagai indikator yang mencerminkan kualitas dan efektivitas layanan publik. Indikator tersebut meliputi empati, ketanggapan, jaminan, keandalan, kemudahan akses, kenyamanan individu, kepercayaan diri, peralatan modern, akses informasi, serta fasilitas dan suasana ruang perpustakaan.

Tabel 2. Program Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Padang

Indikator Layanan	Rata-rata	Kategori
Empati	4,18	Baik
Ketanggapan	4,22	Sangat Baik
Jaminan	3,90	Baik
Keandalan	3,95	Baik
Kemudahan Akses	4,00	Baik
Kenyamanan Individu	4,12	Baik
Kepercayaan Diri	3,85	Baik
Peralatan Modern	3,75	Baik
Akses Informasi	4,05	Baik
Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan	4,20	Sangat Baik
Rata-rata Total	4,02	Baik

Hasil pada Tabel 2 menunjukkan bahwa program layanan perpustakaan berada pada kategori

baik dengan skor rata-rata 4,02. Indikator ketanggapan pustakawan (4,22) dan fasilitas serta suasana ruang perpustakaan (4,20) mendapatkan skor tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat tanggap dan suasana yang nyaman menjadi aspek paling diapresiasi oleh pengguna.

Sementara itu, indikator peralatan modern (3,75) masih menjadi area yang perlu ditingkatkan, menandakan perlunya penguatan aspek digitalisasi dalam penyediaan layanan informasi. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Fauziah dan Hasanah (2023) bahwa kualitas layanan yang baik berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, serta Rahmawati dan Damanik (2023) yang menyoroti pentingnya peningkatan infrastruktur digital dalam mendukung efektivitas layanan publik berbasis informasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa sikap positif pemustaka berkorelasi dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Padang. Pelayanan yang ramah, fasilitas yang nyaman, serta kemudahan akses informasi berperan penting dalam

membentuk citra positif dan meningkatkan minat kunjungan masyarakat ke perpustakaan.

E. Kesimpulan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sikap pemustaka terhadap program layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Padang tergolong positif, dengan rata-rata skor keseluruhan 4,03. Aspek afektif menempati posisi tertinggi, diikuti aspek konatif dan kognitif, yang menunjukkan bahwa pengguna memiliki pandangan, perasaan, dan perilaku yang mendukung layanan perpustakaan. Program layanan yang diselenggarakan juga memperoleh penilaian baik, terutama pada indikator ketanggapan dan kenyamanan fasilitas.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Padang perlu terus berinovasi dengan memperkuat infrastruktur digital, meningkatkan kompetensi pustakawan, serta memperluas promosi layanan berbasis teknologi agar dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan strategi

pelayanan publik yang adaptif dan mendukung budaya literasi masyarakat di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, S., & Ningsih, H. (2023). *Pojok digital sebagai inovasi layanan literasi di perpustakaan daerah*. Jurnal Perpustakaan dan Informasi Daerah, 6(1), 70–84.
- Ananda, R., & Sari, M. (2023). *Persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital*. Jurnal Ilmu Perpustakaan, 12(1), 45–56.
- Azwar, S. (2002). *Sikap manusia: Teori dan pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fatmawati, E. (2013). *Matabaru penelitian perpustakaan: Dari SERVQUAL ke LibQUAL+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Fauziah, N., & Hasanah, L. (2023). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan umum*. Jurnal Ilmu Informasi, 9(2), 78–89.
- Iskandar, A., & Fatimah, R. (2021). *Transformasi perpustakaan umum sebagai pusat literasi digital masyarakat*. Jurnal Perpustakaan dan Informasi, 7(3), 101–112.
- Lestari, D., & Huda, R. (2021). *Peran perpustakaan dalam meningkatkan literasi informasi masyarakat digital*. Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan, 11(2), 33–47.
- Ningsih, W., & Apriyanti, R. (2024). *Peran perpustakaan dalam penguatan literasi informasi masyarakat*. Jurnal Perpustakaan dan Literasi Digital, 8(1), 55–70.
- Putra, D., & Fitriyah, N. (2021). *Pengembangan layanan literasi informasi di perpustakaan umum: Studi kasus di Jawa Tengah*. Jurnal Literasi dan Informasi Publik, 4(3), 101–115.
- Rahmawati, N., & Damanik, R. (2023). *Literasi informasi di era digital: Tantangan dan peluang*. Jurnal Komunikasi dan Informasi, 8(2), 123–135.
- Sari, M., dkk. (2023). *Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan literasi informasi di Kota Padang*. Jurnal Komunikasi Digital, 11(1), 51–68.