

## The Influence of the Social Inclusion Based Library Transformation Program on Community Satisfaction at Taman Science Nagari Koto Tinggi

### Pengaruh Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial Terhadap Kepuasan Masyarakat Taman Ilmu Nagari Koto Tinggi

Luna Putri Sanda<sup>1\*</sup>, Jeiha Nabila<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Ilmu Universitas Negeri Padang, Sumatera Barat

<sup>2</sup> Program Studi Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Universitas Negeri Padang, Sumatera Barat

\*Corresponding author, e-mail: [lunaputrisanda@gmail.com](mailto:lunaputrisanda@gmail.com)

#### Abstract

*The purpose of this study is to describe the influence of the library transformation program based on social inclusion on community satisfaction at Taman Sains Nagari Koto Tinggi Kuranji. This research employs a descriptive quantitative method, with the population consisting of visitors to the Taman Sains Nagari Koto Tinggi library in Padang Pariaman Regency, and a sample of 100 people determined using the Slovin formula. The data collection technique utilized Simple Random Sampling. Data were analyzed using mandatory tests including normality test, correlation test, linearity test, t-test, and coefficient of determination test. Based on the results, it can be concluded that the social inclusion-based transformation program has an effect on community satisfaction at Taman Sains Nagari Koto Tinggi, with the hypothesis test showing a significance value of 0.000 ( $p < 0.05$ ), indicating that variable X (social inclusion) influences variable Y (community satisfaction).*

**Keywords:** Sosial inclusion library; community satisfaction; library transformation



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©20xx by author.

## Pendahuluan

Perpustakaan merupakan sebuah institusi yang menyajikan layanan informasi kepada masyarakat secara gratis. Keberadaan perpustakaan berperan penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, karena perpustakaan merupakan tempat pendidikan dan sumber informasi (Bengi, 2022). Namun, nilai kepatutan perpustakaan di masyarakat mulai tergeser oleh evolusi informasi. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap perpustakaan sebagai institusi publik dalam menggerakkan pengetahuan dapat terkikis (Wahid, 2021).

Kualitas pelayanan yang diberikan pemberi jasa akan berdampak pada kepuasan masyarakat pengguna jasa atau pelanggan (Hermawan dkk., 2016). Semakin meningkat tingkat kepuasan masyarakat, maka semakin meningkat pula kualitas dari pelayanan tersebut (Nurfebriyanti, 2023).

Perpustakaan desa sebagai sarana peningkatan minat baca harus siap melakukan pendekatan terhadap masyarakat setempat (Nuroini dkk., 2020). Artinya, fungsi perpustakaan desa perlu dioptimalkan melalui inovasi dalam penyediaan berbagai layanan. Perpustakaan desa harus mengalami transformasi dari perpustakaan desa yang melayani kebutuhan administratif menjadi perpustakaan inklusi sosial yang mampu memenuhi kebutuhan informasi, pendidikan, ekonomi, rekreasi, dan sosial seluruh lapisan masyarakat (Komariah dkk., 2021).

Transformasi perpustakaan masyarakat saat ini bertujuan untuk meningkatkan akses, kualitas, dan relevansi perpustakaan bagi semua masyarakat, tanpa memandang perbedaan (Wulansari dkk., 2021). Oleh karenanya, penting bagi perpustakaan untuk terus melakukan inovasi-inovasi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat di antaranya adalah melalui program perpustakaan berbasis inklusi sosial. Transformasi berbasis inklusi sosial menekankan pada pentingnya perpustakaan untuk dapat diakses oleh semua masyarakat, tanpa memandang perbedaan. Program transformasi ini

merupakan hasil dari upaya untuk meningkatkan layanan perpustakaan, menyediakan layanan yang dapat mengakomodasi serta memperkaya minat dan bakat para pengguna melalui berbagai kegiatan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan (Haryanto, 2020).

Perpustakaan Taman Ilmu merupakan salah satu perpustakaan desa yang telah menerima bantuan Dana Alokasi Khusus (DAK) Tahun 2019 untuk pengembangan perpustakaan berbasis inklusi sosial. Perpustakaan ini terletak di Nagari Koto Tinggi Kuranji, Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat. Perpustakaan Taman Ilmu memiliki luas bangunan sekitar 100 meter persegi. Perpustakaan ini terdiri dari ruang koleksi, ruang baca, dan ruang serbaguna. Koleksi yang disediakan oleh perpustakaan yaitu jenis koleksi yang ditawarkan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Ketersediaan koleksi ialah suatu bahan pustaka atau koleksi yang ada disediakan di sebuah perpustakaan, dan koleksi tersebut dapat tersedia cukup memadai, tujuan koleksi tersebut disediakan agar pemustaka dapat memanfaatkan koleksi tersebut (Novelya & Gustina, 2024).

Koleksi yang ada di Perpustakaan Taman Ilmu yaitu (1) ekonomi, bisnis dan usaha mikro kecil menengah (UMKM); (2) perikanan dan peternakan; (3) hukum dan perundangan; (4) pengetahuan umum; (5) agama islam; (6) kesehatan, kecantikan dan olahraga. Perpustakaan ini memiliki koleksi buku sekitar 5.000 judul. Namun pada kenyataannya, minat masyarakat untuk memanfaatkan perpustakaan desa dalam pengembangan perpustakaan berbasis inklusi sosial terbilang masih rendah. Masyarakat Nagari Koto Tinggi masih terbilang minim dalam memanfaatkan perpustakaan desa, tidak sampai 50% pengunjung untuk mencari informasi yang diinginkan, mereka lebih memilih mencari informasi secara online walaupun perpustakaan desa telah menyediakan berbagai macam literatur yang dapat menunjang akses informasi masyarakat. Masyarakat yang ikut dalam program inklusi sosial juga masih minim hanya orang-orang tertentu dan yang ditunjuk saja yang mengikuti kegiatan ini.

Perlu lebih aktif melakukan sosialisasi perpustakaan kepada masyarakat karena masyarakat akan merasa puas jika sosialisasi dilakukan secara rutin. Dalam pelayanan dari program yang dilakukan perpustakaan sering kali melewati batas waktu pelayanan yang telah ditetapkan, maka perlunya penerapan komputerisasi agar dapat menghasilkan informasi yang akurat sehingga pelayanan yang diberikan pun membuat masyarakat puas guna mempermudah dalam proses, sehingga pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik. Ketersediaan layanan dan infrastruktur berupa ruang layanan belum tersedia bagi sebagian besar pengguna sesuai dengan kebutuhannya, dan kurang meratanya distribusi Wi-Fi untuk mendukung seluruh pengguna perpustakaan. Selain adanya peluang tentunya ada beberapa hal yang menjadi tantangan dalam pelaksanaan kegiatan perpustakaan berbasis inklusi sosial, pustakawan di Perpustakaan Taman Ilmu menjadikan tempat pelaksanaan kegiatan sebagai faktor tantangan dalam melakukan kegiatan yang berbasis inklusi sosial dikarenakan ruangnya masih minim dalam melakukan suatu kegiatan.

Dalam melaksanakan kegiatan berbasis inklusi sosial terdapat kendala dan hambatan dalam melaksanakan kegiatan tersebut, yaitu dari segi keadaan gedung Perpustakaan Taman Ilmu karena gedung perpustakaan yang kurang memadai sehingga kegiatan diadakan di ruangan yang seadanya. Hal ini diungkapkan oleh pustakawan permasalahan ini melatar belakangi kurang efektifnya dalam melakukan kegiatan inklusi. Tanpa adanya dana yang memadai tentu perpustakaan tidak dapat dioperasikan dengan optimal dan banyak program-program yang belum terlaksana. Berdasarkan temuan di Taman Sains Nagari Koto Tinggi Kuranji, terdapat beberapa masalah utama yang menghambat efektivitas program inklusi sosial perpustakaan. Pertama, terdapat kurangnya kegiatan sosialisasi dan edukasi yang melibatkan berbagai kelompok masyarakat. Perpustakaan tidak secara aktif mengadakan workshop, seminar, atau pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan literasi informasi dan keterampilan masyarakat. Selain itu, fasilitas yang tersedia di perpustakaan belum memadai untuk mendukung kebutuhan khusus, seperti aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, koleksi bahan bacaan dalam berbagai format (audiobook, braille), atau ruang baca yang nyaman dan inklusif.

Lebih lanjut, perpustakaan juga kurang menjalin kerjasama yang cukup dengan komunitas lokal, organisasi non-profit, atau lembaga pendidikan untuk mengembangkan program-program inklusi sosial yang relevan dan bermanfaat bagi masyarakat. Hal ini tercermin dari hasil wawancara awal dengan beberapa masyarakat di Nagari Koto Tinggi Kuranji Kabupaten Padang Pariaman, di mana lima orang mengatakan bahwa mereka belum sepenuhnya merasakan layanan yang diberikan oleh pustakawan. Sebagai contoh, perpustakaan dikatakan bekerja sama dengan posyandu puskesmas, namun kenyataannya saat posyandu hanya ada bidan, kader, dan peserta posyandu saja. Pihak pustakawan tidak ikut serta dalam melakukan pelatihan atau sosialisasi secara menyeluruh.

Hal ini berbeda dari yang terlihat pada hasil konten media sosial perpustakaan yang menunjukkan aktivitas sosialisasi pada saat posyandu. Ketidakhadiran rutin pustakawan pada kegiatan posyandu ini menunjukkan kurangnya komitmen dan konsistensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Selain itu, perpustakaan juga tidak melakukan evaluasi dan monitoring yang memadai terhadap program inklusi sosial yang dijalankan, sehingga tidak ada umpan balik yang dapat digunakan untuk perbaikan dan peningkatan layanan di masa mendatang. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa perpustakaan perlu meningkatkan aktivitas dan pendekatannya dalam melayani masyarakat untuk mencapai tujuan inklusi sosial yang lebih baik.

## Method

Penelitian ini mengkaji tentang penelitian deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Tujuan menggunakan penelitian kuantitatif dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh program transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial terhadap kepuasan masyarakat Taman Ilmu Nagari Koto Tinggi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Perpustakaan Taman Ilmu Nagari Koto Tinggi Kuranji yang berada di Kabupaten Padang Pariaman dengan jumlah 15.911 pada tahun 2023. Adapun sampel diambil sebanyak 100 orang responden menggunakan rumus Slovin dengan presisi 10%. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sample random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisiner yang terdiri dari 25 pernyataan yang sudah dilakukan uji validitas dan reabilitas terhadap kuisisioner. Uji persyaratan analisis dalam penelitian ini, meliputi uji normalitas, uji korelasi, uji linearitas, uji t, dan uji koefisien determinansi. Setelah data diperoleh, maka dilakukan analisis data dengan cara pemeriksaan data, tabulasi data, analisis deskripsi, dan penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel inklusi sosial dan variabel kepuasan masyarakat. Berikut data yang diperoleh dari hasil penelitian.

### Inklusi Sosial

#### a. Market

**Tabel 3. Deskripsi Data Jawaban Responden pada Indikator Market**

No Pertanyaan	Skor Jawaban				Jumlah
	1	2	3	4	
1	0	4	58	38	100
2	3	26	53	18	100
3	1	3	52	44	100
4	5	6	63	26	100
5	3	25	45	27	100
<b>Jumlah</b>			<b>1556</b>		
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,13</b>		

Sumber : Luna Putri Sanda (2024)

Berdasarkan hasil analisis data secara keseluruhan indikator market pada variabel inklusi sosial, memiliki rata-rata analisis kumulatif 3,13. Skor tersebut berada di skala interval 2,51 - 3,25 yang mengidentifikasi bahwa distribusi jawaban responden termasuk pada kategori tinggi. Secara keseluruhan, terdapat pengaruh penerapan inklusi sosial pada indikator market. Perpustakaan telah menunjukkan upaya signifikan dalam menciptakan lingkungan yang inklusif dan nyaman, memudahkan akses informasi, dan melibatkan pemustaka dalam umpan balik.

Perpustakaan dapat dikatakan baik jika perpustakaan tersebut dapat memenuhi segala kebutuhan informasi penggunanya. Pengunjung perpustakaan dapat merasakan kenyamanan, keamanan, senang, betah dan berkeinginan untuk berlama-lama saat di perpustakaan. Pengunjung perpustakaan hendaknya

dapat melakukan aktivitas di perpustakaan dengan baik sehingga timbul rasa ingin berkunjung kembali ke perpustakaan tersebut (Afrina dkk., 2023).

Lebih lanjut, salah satu upaya yang dapat dipertimbangkan untuk memberikan kemudahan kepada pemustaka, yaitu berkaitan dengan peran perpustakaan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat terdapat hal yang perlu diperhatikan untuk membangun konsep inklusi sosial pada perpustakaan yaitu ketersediaan dan kemudahan akses bahan pustaka dan sumber informasi bermutu untuk masyarakat (Woro Titi Haryanti, 2019).

Namun, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal promosi layanan dan adopsi teknologi terkini. Transformasi perpustakaan menuju inklusi sosial harus terus diupayakan melalui peningkatan strategi promosi dan pemanfaatan teknologi modern. Menurut Sulistyio Basuki dalam (Hulaifi, 2022), promosi memiliki peran penting pada sebuah perpustakaan, promosi merupakan suatu wadah untuk memperlihatkan kepada pengguna apa saja koleksi yang dimiliki serta layanan apa yang ada di perpustakaan tersebut. Penelitian Ningsih (2024), pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi perpustakaan terbukti efektif dalam meningkatkan visibilitas dan keterlibatan pengguna. Penggunaan media sosial sebagai media promosi yang dimanfaatkan perpustakaan dapat dikatakan signifikan seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, saat ini masyarakat yang ada di seluruh dunia telah menggunakan media sosial sebagai media dalam berkomunikasi dan mendapatkan informasi (Dewi & Suwandi, 2023).

Ketidaksetujuan dari beberapa responden terkait indikator market pada variabel inklusi sosial mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: kurangnya investasi dalam teknologi baru seperti sistem pencarian digital yang canggih atau akses e-book, keterbatasan fasilitas komputer atau internet yang memadai, atau mungkin kurangnya pelatihan staf dalam menggunakan dan membantu pemustaka dengan teknologi baru. Selain itu, perpustakaan mungkin belum mengadopsi platform media sosial atau aplikasi mobile untuk mempermudah akses informasi dan interaksi dengan pemustaka

Penerapan sistem pengelolaan perpustakaan berbasis teknologi menggambarkan upaya perpustakaan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Hal ini juga bermaksud pada integrasi online memudahkan pengguna untuk memesan, membuat katalog, dan mengakses sumber daya digital (Lubis dkk., 2024).

#### *b. Service*

**Tabel 3. Deskripsi Data Jawaan Responden pada Indikator Service**

No Pertanyaan	Skor Jawaan				Jumlah
	1	2	3	4	
6	2	12	58	28	100
7	0	10	57	33	100
8	2	15	61	22	100
9	2	15	56	27	100
10	2	5	66	27	100
<b>Jumlah</b>			<b>1564</b>		
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,20</b>		

Sumber : Luna Putri Sanda (2024)

Berdasarkan hasil analisis data secara keseluruhan indikator service pada variabel inklusi sosial, memiliki rata-rata analisis kumulatif 3,20. Skor tersebut berada di skala interval 2,51 - 3,25 yang mengidentifikasi bahwa distribusi jawaban responden termasuk pada kategori tinggi. Secara keseluruhan, telah terdapat pengaruh penerapan transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial. Perpustakaan telah menunjukkan upaya signifikan dalam memberikan fasilitas yang memadai, pelayanan khusus bagi pengunjung disabilitas, dan informasi yang jelas.

Meskipun ada beberapa tantangan dalam peningkatan layanan setiap tahun dan kejelasan informasi, mayoritas pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan. Transformasi perpustakaan menuju inklusi sosial harus terus diupayakan melalui peningkatan fasilitas dan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Sejalan dengan Swandari & Jemani (2023), untuk mengatasi hambatan yang dihadapi dalam mengakses informasi perpustakaan, dapat mencakup pengembangan strategi untuk menyediakan aksesibilitas fisik, seperti merancang area yang ramah bagi penyandang disabilitas atau menghadirkan fasilitas yang memfasilitasi pembacaan bagi peserta didik dengan gangguan penglihatan atau pendengaran.

Perpustakaan hendaknya menyediakan berbagai jenis layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna dan memberikan akses yang luas dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia, sehingga pengguna dapat menggunakannya secara efektif dan efisien. Dengan meningkatkan kualitas layanan, pengguna akan merasa dihargai dan lebih sering mengunjungi perpustakaan (Septiani dkk., 2020).

Menurut Andriani (2011), berdasarkan konsep layanan prima, layanan diartikan sebagai kegiatan dengan upaya maksimal yang diberikan pegawai perpustakaan kepada pemustaka untuk memenuhi harapan dan kebutuhannya hingga tercapai kepuasan. Dengan adanya pengetahuan kebutuhan dan keinginan informasi yang dibutuhkan pemustaka merupakan sebuah pendekatan yang penting bagi pegawai perpustakaan sehingga dapat menjalin komunikasi dengan pemustaka. Kebutuhan pemustaka dapat diketahui dari terjalannya komunikasi antara pemustaka dan pegawai dengan membahas tentang jenis kebutuhan yang sedang dibutuhkan (Khumairo, 2013).

### c. Space

**Tabel 3. Deskripsi Data Jawaban Responden pada Indikator Service**

No Pertanyaan	Skor Jawaban				Jumlah
	1	2	3	4	
11	1	12	48	39	100
12	0	7	61	32	100
13	1	8	61	30	100
14	1	4	50	45	100
15	2	10	55	33	100
<b>Jumlah</b>			<b>1630</b>		
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,25</b>		

Sumber : Luna Putri Sanda (2024)

Berdasarkan hasil analisis data secara keseluruhan indikator space pada variabel inklusi sosial, memiliki rata-rata analisis kumulatif 3,26. Skor tersebut berada di skala interval 3,26 - 4,00 yang mengidentifikasi bahwa distribusi jawaban responden termasuk pada kategori sangat tinggi. Secara keseluruhan, perpustakaan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menyediakan berbagai jenis ruang yang mendukung inklusi sosial. Namun, ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk memastikan semua pengguna merasa terfasilitasi dengan baik.

Ketidaksetujuan beberapa responden mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu terbatasnya fasilitas pendukung diruang kreatifitas seperti papan tulis, proyektor, atau peralatan audio-visual untuk presentasi dan diskusi kelompok. Selain itu, kurangnya promosi tentang ketersediaan ruang tersebut, atau ketidaksesuaian jam operasional ruang diskusi dengan kebutuhan pemustaka. Keterbatasan dalam hal kenyamanan, seperti pencahayaan yang buruk, sirkulasi udara yang tidak memadai, atau kebisingan, juga bisa menjadi alasan ketidakpuasan.

Utami & Prasetyo (2019), mengatakan, perpustakaan umum yang menekankan pada konsep inklusi sosial, menjadikannya sebagai media bagi masyarakat dalam mengembangkan potensi diri. Jadi, perpustakaan yang berbasis inklusi sosial tidak hanya menyediakan buku untuk membaca saja, namun juga menjadikannya sebagai ruang untuk berkarya dan berkegiatan bagi masyarakat (*makerspace*). Selain itu, keberadaan ruang untuk acara di perpustakaan dianggap bermanfaat oleh mayoritas pemustaka,

memungkinkan mereka untuk terlibat dalam berbagai kegiatan yang mendukung komunitas dan pengembangan diri. Ruang acara ini dapat digunakan untuk pameran, peluncuran buku, dan seminar, memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat kegiatan masyarakat.

Wulansari dkk. (2021), berpendapat, bahwa perpustakaan mampu merancang metode untuk mempertahankan eksistensinya melalui modifikasi layanan perpustakaan. Aspirasi tersebut akan dipenuhi dengan penyediaan ruang belajar dan acara kemasyarakatan, serta bantuan yang diberikan oleh pustakawan. Kurniaasih & Saefullah (2021), menambahkan bahwa transformasi layanan perpustakaan dapat dicapai dengan memungkinkan masyarakat untuk memanfaatkan setiap fasilitas perpustakaan dan dengan memberikan ruang kepada masyarakat untuk mengeksplorasi kegiatan mereka dalam rangka mengembangkan pengetahuan dan kemampuan mereka. Dengan kata lain, perpustakaan akan menjadi sumber untuk menawarkan pelatihan dan keterampilan kepada masyarakat, dengan salah satu tujuannya adalah untuk memberdayakan masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidupnya (Setiawani, 2021).

Dengan demikian, perlu adanya perbaikan tata ruang di perpustakaan Taman Ilmu Nagari Koto Tinggi Kuranji. Menurut Cruz dalam Rahmayani, (2020), terdapat 4 hal yang perlu diperhatikan untuk membuat desain perpustakaan yang ramah disabilitas, yaitu arsitektur bangunan, layanan dan aktivitas perpustakaan, koleksi perpustakaan, dan pelatihan. Keempat hal tersebut diharapkan dapat mengakomodir semua populasi khususnya bagi pengunjung yang berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas.

### Kepuasan Masyarakat

#### a. *Perceived Performance*

**Tabel 3. Deskripsi Data Jawaban Responden pada Indikator Service**

No Pertanyaan	Skor Jawaban				Jumlah
	1	2	3	4	
16	1	4	63	32	100
17	1	5	61	33	100
18	0	12	53	35	100
19	0	11	53	36	100
20	2	22	48	28	100
<b>Jumlah</b>			<b>1602</b>		
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,20</b>		

Sumber : Luna Putri Sanda (2024)

Berdasarkan hasil analisis data secara keseluruhan indikator *perceived performance* pada variabel kepuasan masyarakat, memiliki rata-rata analisis kumulatif 3,20. Skor tersebut berada di skala interval 2,51 - 3,25 yang mengidentifikasi bahwa distribusi jawaban responden termasuk pada kategori tinggi. Secara keseluruhan, perpustakaan telah menunjukkan kinerja yang baik dalam menampung kreativitas, memberikan pelayanan yang ramah, dan menyediakan fasilitas yang memadai. Layanan informasi yang terdapat pada perpustakaan dikelola oleh pustakawan. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka, pustakawan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan untuk mewujudkan pelayanan berkualitas pustakawan perlu memiliki sikap dan pandangan: pemustaka merasa puas setelah mendapatkan layanan perpustakaan, petugas perpustakaan diharapkan mampu menentukan solusi terhadap problem informasi yang dihadapi pemustaka, petugas bersikap sopan, ramah membantu pemustaka, bersikap kekeluargaan, bersedia dengan segera memberikan layanan, pemustaka akan kembali lagi setelah mendapatkan layanan sepenuh hati (Prasetyo dkk., 2021).

Namun, ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih lanjut, terutama dalam menyelaraskan program dengan minat pemustaka dan meningkatkan responsivitas pustakawan. Dengan terus meningkatkan *perceived performance*, perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat perannya sebagai pusat komunitas yang inklusif dan inovatif.

Responsivitas pustakawan merupakan elemen penting dalam kepuasan pengguna. Responsivitas pustakawan yang mampu memberikan layanan cepat dan prima bagi pengguna. Pustakawan tanggap terhadap keluhan yang dialami pengguna, petugas bergerak cepat dalam membantu pengguna, dan bersikap siap menawarkan bantuan apabila pengguna mengalami kesulitan (Sriyono, 2021). Meskipun mayoritas responden merasa puas dengan kecepatan dan tanggapan pustakawan, adanya sejumlah yang tidak setuju.

Ketidakpuasan ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: lambatnya respon pustakawan terhadap pertanyaan atau permintaan bantuan dari pengunjung, kurangnya pengetahuan atau keterampilan pustakawan dalam menjawab pertanyaan spesifik, terbatasnya jumlah staf yang mengakibatkan waktu tunggu yang lama, atau kurangnya inisiatif pustakawan dalam menawarkan bantuan kepada pengunjung. Selain itu, ketidakefisienan dalam proses peminjaman dan pengembalian buku, ketidakmampuan pustakawan dalam menangani keluhan dengan cepat, atau kurangnya pelatihan pelayanan prima bagi staf perpustakaan juga bisa menjadi penyebab ketidakpuasan. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas layanan pustakawan, baik melalui pelatihan, penambahan staf, atau perbaikan sistem kerja, untuk meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan.

#### b. *Expectation*

**Tabel 3. Deskripsi Data Jawaban Responden pada Indikator Service**

No Pertanyaan	Skor Jawaban				Jumlah
	1	2	3	4	
21	1	12	56	31	100
22	3	5	61	32	100
23	0	7	46	37	100
24	0	7	56	37	100
25	1	3	64	32	100
<b>Jumlah</b>			1630		
<b>Rata-Rata</b>			3,25		

Sumber : Luna Putri Sanda (2024)

Berdasarkan hasil analisis data secara keseluruhan indikator perceived performance pada variabel kepuasan masyarakat, memiliki rata-rata analisis kumulatif 3,25. Skor tersebut berada di skala interval 2,51 - 3,25 yang mengidentifikasi bahwa distribusi jawaban responden termasuk pada kategori tinggi. Secara keseluruhan, perpustakaan telah menunjukkan kinerja yang baik dalam memenuhi harapan masyarakat, baik dari segi pelayanan, program, maupun lingkungan yang aman dan nyaman. Tingginya persetujuan menunjukkan bahwa secara umum, perpustakaan telah berhasil memenuhi harapan masyarakat dalam hal pelayanan dan fasilitas. Kualitas jasa pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya sikap petugas, komunikasi, sumber daya fisik dan material informasi.

Pengadopsian inklusi sosial dalam perpustakaan dapat menciptakan ruang yang aman dan nyaman, mendukung, dan merangsang perkembangan kognitif, afektif, dan psikomotorik semua peserta didik, membantu menciptakan lingkungan yang inklusif, merangkul keberagaman, dan mendorong partisipasi aktif dari semua anggota masyarakat. Kondisi semacam ini akan memungkinkan siswa untuk lebih mudah mengakses pengetahuan, mengembangkan minat literasi, dan menghargai keragaman. Dengan demikian, perpustakaan akan menjadi pusat inklusi sosial yang memainkan peran penting dalam membangun masyarakat yang lebih inklusif dan berkeadilan. Dan menjadi pusat pembelajaran yang mempromosikan keadilan sosial, pemahaman lintas budaya, dan pertumbuhan pribadi yang holistik (Swandari & Jemani, 2023).

Meski demikian, adanya beberapa responden yang tidak setuju menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan. Perpustakaan harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitasnya agar dapat memenuhi dan bahkan melebihi ekspektasi pengguna. Ketidaksetujuan ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, fasilitas perpustakaan mungkin belum memadai, seperti kekurangan buku

terbaru atau keterbatasan akses ke sumber daya digital. Kedua, pelayanan yang diberikan mungkin belum optimal, misalnya staf perpustakaan yang kurang ramah atau tidak siap membantu. Ketiga, program atau kegiatan perpustakaan mungkin tidak menarik atau tidak relevan dengan kebutuhan pengunjung. Keempat, kondisi fisik perpustakaan seperti kebersihan dan kenyamanan ruangan juga bisa menjadi faktor penyebab ketidakpuasan. Responden yang tidak setuju ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk peningkatan kualitas layanan, fasilitas, dan program agar perpustakaan dapat lebih baik memenuhi harapan pengunjungnya.

Pengaruh penerapan transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial dapat dilihat berdasarkan uji berikut.

### Hasil Uji Hipotesis

Table 31. Uji Hipotesis

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,491	2,562		2,534	,013
	Inklusi Sosial	,542	,054	,715	10,137	,000

Sumber: Output hasil uji hipotesis (Uji T) dengan SPSS 21, 2024

Pada tabel uji T menunjukkan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh variabel X (inklusi sosial) terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat). Sementara nilai  $> 10,137 > 0,195$  yang berarti hipotesis alternatif ( $H_0$ ) diterima sementara ( $H_1$ ) ditolak.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 32. Koefisien determinasi variabel X dan variabel Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,715 <sup>a</sup>	,512	,507	2,933

Sumber: Output hasil uji koefisien determinansi dengan SPSS 21, 2024

Pada tabel model summary dapat dilihat bahwa koefisien determinasi sebesar 0,512. Jika diubah dalam bentuk persen adalah 51,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh inklusi sosial terhadap kepuasan masyarakat sebesar 51,2% dan sisanya 48,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa adanya pengaruh dari program inklusi sosial terhadap kepuasan Masyarakat di Taman Ilmu Nagari Koto Tinggi Kabupaten Padang Pariman. Dari hasil pengolahan data, berdasarkan uji koefisien determinasi variabel inklusi sosial (X) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Variabel inklusi sosial (X) memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 51,2% sedangkan sisanya 48,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kepuasan pemustaka merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu perpustakaan. Adapun faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, yaitu (a) Sumber daya manusia, (b) Koleksi bahan pustaka, (c) Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh perpustakaan (Firma & Rahmah, 2012).

Pengaruh program transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial terhadap kepuasan masyarakat Taman Ilmu Nagari Koto Tinggi adalah kuat. Hal ini dilihat dari uji korelasi sebesar 0,715. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan antara inklusi sosial (X) dengan kepuasan masyarakat (Y). Temuan ini memiliki implikasi penting bagi pengembangan perpustakaan di masa depan. Pertama, hasil ini menegaskan bahwa pendekatan inklusi sosial dalam pengelolaan perpustakaan bukan hanya sebuah konsep ideal, tetapi juga strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Kedua, hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam program-program yang mempromosikan inklusi sosial di perpustakaan dapat memberikan hasil yang nyata dalam bentuk peningkatan kepuasan masyarakat. Lebih lanjut, hubungan yang signifikan antara inklusi sosial dan kepuasan masyarakat ini juga menggarisbawahi pentingnya perpustakaan sebagai institusi publik yang berperan dalam memperkuat kohesi sosial. Dengan menyediakan layanan yang inklusif, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai pusat informasi, tetapi juga sebagai ruang komunal yang mempersatukan berbagai elemen masyarakat.

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh variabel X (inklusi sosial) terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat). Sementara nilai thitung 10,137 > ttabel 1,990 yang berarti hipotesis alternatif (Ha) diterima sementara H0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan adanya transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakatan Taman Ilmu Nagari Koto Tinggi Kuranji.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa program transformasi berbasis inklusi sosial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Taman Ilmu Nagari Koto Tinggi, dengan uji hipotesis memiliki nilai sig. 0,000 ( $p < 0,05$ ), maka mengindikasikan adanya pengaruh variabel X (inklusi sosial) terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat). Besarnya pengaruh Transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan uji Koefisien Determinansi adalah sebesar 51,2% ( $R^2 = 0,512$ ) dan sisanya 48,8 % dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi sector yang dapat mendorong suatu perubahan, sehingga adanya pengembangan dalam suatu layanan yang dapat meningkatkan pelayanan, khususnya dalam layanan perpustakaan berbasis inklusi sosial yang dapat mendukung perubahan dalam berbagai peningkatan karena dengan adanya kualitas layanan yang meningkat maka dapat menarik peminat pengunjung yang dapat meningkatkan literasi masyarakat, keterampilan dan keahlian masyarakat sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kesejahteraan.

## Referensi

- Andriani, J. (2011). Aktivitas Pustakawan dalam Layanan Penelusuran Elektronik (Studi kasus di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian). *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 20(2).
- Bengi, N. I. (2022). *Bengi, N. I. (2022). Strategi dan Pengembangan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial dalam Program Pemberdayaan Masyarakat Desa Paya Tumpi Baru Kabupaten Aceh Tengah* [Doctoral dissertation]. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Darmawan, H. (2019). Sosialisasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial. *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*.
- Deanawa, N. A. (2017). *Analisis Kebutuhan Informasi (Information Need Assessment) Lansia di Kota Surabaya* [Doctoral dissertation]. Universitas Airlangga.
- Dewi, W. N., & Suwandi. (2023). Kegiatan Sosial Meningkatkan Kreativitas Anak-Anak Dalam Berkomunikasi Melalui Persentasi Menggunakan Canva. *Jurnal Pengabdian UCIC*, 1(3).
- Firma, A., & Rahmah, E. (2012). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN KOPERTIS WILAYAH X. 1*(1).
- Haryanto. (2020). Penerapan Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial Di Perguruan Tinggi Melalui Literasi Kewirausahaan Dan Entrepreneur Corner. *urnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia)*, 5(1).
- Hermawan, W., Hakim, D. B., & Hutagaol, M. P. (2016). Analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pendaftaran tanah pertama kali pada kantor pertanahan kabupaten Bogor. *urnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 9(1).
- Hulaifi, A. (2022). *Promosi Layanan Perpustakaan dan Pengembangan Minat Baca*.
- Khumairo, B. (2013). *Persepsi Pemustaka Terhadap Perpustakaan Desa (Studi Deskriptif Tentang Persepsi Pemustaka Terhadap Perpustakaan Desa di 11 Desa, Kabupaten Sidoarjo)* [Skripsi]. Universitas Airlangga Surabaya.

- Komariah, N., Saepudin, E., & Rukmana, E. N. (2021). Pelayanan perpustakaan desa berbasis inklusi sosial di Perpustakaan Desa Jendela Dunia Kabupaten Kuningan Jawa Barat. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 17(1), 112–127. <https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.1298>
- Kurniaasih, Rr. I., & Saefullah, R. S. (2021). Inklusi Sosial Sebagai Transformasi Layanan di Perpustakaan Daerah Karanganyar. *Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan*, 7(2).
- Lubis, S. R., Achiriah, & 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).
- Ningsih, E. P. (2024). Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Promosi Perpustakaan Kota Jambi. *Journal of Bibliogia*, 1(1).
- Novelya, R., & Gustina, E. (2024). PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KETERSEDIAAN KOLEKSI DI LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SUNGAI PENUH. *urnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(2).
- Nurfebriyanti. (2023). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB* [Doctoral dissertation]. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Nuroini, I., Putri, C. S., & Pertivi, M. G. (2020). Pengembangan sistem perpustakaan sebagai upaya meningkatkan minat baca dalam menghadapi era 4.0 di desa Masangan Wetan, Sukodono, Sidoarjo. *Jurnal Abdi Bhayangkara*, 2(1).
- Pitoyo, A. J. (2013). *Menjadi produktif di usia produktif*. Direktorat Kerjasama Pendidikan Kependudukan BKKBN.
- Prasetyo, M. D., Susanto, S., & Maharani, B. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Pada Pelanggan Barbershop Pojur Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 23–32. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i1.427>
- Rahmayani, A. A. (2020). Kajian literatur desain perpustakaan ramah disabilitas. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 15(1).
- Riskalita. (2023). *Implementasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat* [Doctoral dissertation]. Universitas Negeri Padang.
- Septiani, I., Andriani, S., & Rakhmawati, R. (2020). Implementasi Service Quality Dalam Menganalisis Kualitas Layanan Perpustakaan Ditinjau dari Tingkat Kepuasan Mahasiswa. *LIBRARIA*, 8(1).
- Setiawani, I. (2021). *IMPLEMENTASI PERPUSTAKAAN BERBASIS INKLUSI SOSIAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP PEREKONOMIAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) (PENELITIAN DI DESA PAYA TUMPI BARU ACEH TENGAH) SKRIPSI*.
- Sriyono, M. R. (2021). *Pengaruh Layanan dan Fasilitas Perpustakaan Utama Terhadap Persepsi Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta* [Bachelor's thesis]. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Swandari, N., & Jemani, A. (2023). *Pengembangan Soft Skill Peserta Didik melalui Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (Studi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang)*. 2(2).
- Utami, D., & Prasetyo, W. D. (2019). Perpustakaan berbasis inklusi sosial untuk pembangunan sosial-ekonomi masyarakat. *Visi Pustaka*, 21(1).
- Wahid, N. (2021). Strategi kemas ulang informasi untuk peningkatan pelayanan perpustakaan di era new normal. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* 9.1, 9(1).
- Woro Titi Haryanti. (2019). Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial. *Talenta Conference Series: Local Wisdom, Social, and Arts (LWSA)*, 2(2). <https://doi.org/10.32734/lwsa.v2i2.728>
- Wulansari, A., Sumaryanti, L., Syam, A. R., Laksana, S. D., & Asih. (2021). Dampak Transformasi Perpustakaan Desa Berbasis Inklusi Sosial Terhadap Kesejahteraan Masyarakat. *Publication Library and Information Science*, 5(2).