

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM
BUBI: BUKU BICARA PADA LAYANAN ANAK PERPUSTAKAAN
PROKLAMATOR BUNG HATTA**

Mhd Raihan Rizal¹, Marlini², Elva Rahmah³

^{1,2,3}Universitas Negeri Padang

Email: rezachang357@gmail.com

Abstrak

Program BUBI (Buku Bicara) merupakan salah satu inovasi layanan anak yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Proklamator Bung Hatta sebagai upaya meningkatkan minat baca, kemampuan literasi, dan keterlibatan anak dalam aktivitas perpustakaan. Keberhasilan suatu program layanan perpustakaan tidak hanya diukur dari keberlangsungannya, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna sebagai penerima layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelaksanaan program BUBI pada layanan anak Perpustakaan Proklamator Bung Hatta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada orang tua dan anak sebagai peserta program BUBI. Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif untuk melihat tingkat kepuasan pengguna berdasarkan beberapa indikator, yaitu kualitas pelayanan, kesesuaian materi, kompetensi pustakawan, fasilitas pendukung, dan manfaat program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas terhadap pelaksanaan program BUBI, dengan indikator kompetensi pustakawan dan manfaat program memperoleh tingkat kepuasan tertinggi. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada ketersediaan fasilitas dan variasi materi bacaan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan anak di masa mendatang.

Kata Kunci: kepuasan pengguna, layanan anak, program BUBI, buku bicara, perpustakaan.

Abstrack

The BUBI (Talking Book) program is one of the children's service innovations organized by the Bung Hatta Proclamation Library as an effort to increase children's interest in reading, literacy skills, and involvement in library activities. The success of a library service program is not only measured by its sustainability, but also by the level of user satisfaction as service recipients. This study aims to determine the level of user satisfaction with the implementation of the BUBI program in the children's services of the Bung Hatta Proclamation Library. This study uses a descriptive quantitative approach with a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to parents and children as BUBI program participants. Data analysis was carried out using descriptive statistics to determine the level of user satisfaction based on several indicators, namely service quality, material suitability, librarian competence, supporting facilities, and program benefits. The results of the study indicate that in general users are satisfied with the implementation of the BUBI program, with librarian competence and program benefits indicators achieving the highest level of satisfaction. However, there are still several aspects that need to be improved, especially the availability of

facilities and the variety of reading materials. This study is expected to serve as evaluation material for library managers in improving the quality of children's services in the future..
Keywords: user satisfaction, child services, BUBI program, talking books, library.

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai lembaga informasi memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa melalui penyediaan layanan informasi dan pengembangan literasi masyarakat. Peran tersebut tidak hanya ditujukan kepada orang dewasa dan pelajar, tetapi juga kepada anak-anak sebagai generasi awal pembentuk budaya literasi. Penanaman minat baca sejak usia dini menjadi fondasi penting bagi perkembangan intelektual, emosional, dan sosial anak. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk menghadirkan layanan anak yang kreatif, edukatif, dan sesuai dengan karakteristik perkembangan anak.

Layanan anak di perpustakaan tidak lagi terbatas pada penyediaan koleksi buku bacaan anak, tetapi juga mencakup berbagai program literasi yang bersifat partisipatif. Program-program tersebut dirancang untuk menciptakan pengalaman belajar yang menyenangkan sehingga anak merasa nyaman dan tertarik untuk datang ke perpustakaan. Salah satu bentuk layanan literasi yang banyak dikembangkan adalah kegiatan membaca nyaring atau storytelling, yang terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan bahasa, daya imajinasi, dan konsentrasi anak.

Perpustakaan Proklamator Bung Hatta sebagai salah satu perpustakaan khusus yang dikelola oleh negara turut berperan aktif dalam pengembangan literasi anak. Meskipun memiliki kekhasan koleksi yang berfokus pada tokoh nasional Bung Hatta, perpustakaan ini tetap berupaya menjangkau berbagai lapisan masyarakat, termasuk anak-anak, melalui layanan edukatif. Salah satu inovasi layanan anak yang dikembangkan adalah Program BUBI (Buku Bicara).

Program BUBI merupakan kegiatan membaca buku cerita yang disampaikan secara lisan oleh pustakawan kepada anak-anak dengan pendekatan komunikatif dan interaktif. Dalam pelaksanaannya, pustakawan tidak hanya membacakan cerita, tetapi juga melibatkan anak dalam diskusi sederhana, tanya jawab, serta aktivitas yang merangsang partisipasi aktif. Program ini diharapkan mampu menumbuhkan minat baca anak, meningkatkan kemampuan menyimak, serta membangun kedekatan emosional antara anak dan perpustakaan.

Keberhasilan suatu program layanan perpustakaan sangat bergantung pada penerimaan dan penilaian pengguna. Salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan

tersebut adalah tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan pengalaman pengguna. Dalam konteks layanan anak, kepuasan pengguna tidak hanya dirasakan oleh anak sebagai peserta program, tetapi juga oleh orang tua atau pendamping yang menilai manfaat dan kualitas kegiatan yang diikuti anak.

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna menjadi penting sebagai bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan. Melalui evaluasi ini, perpustakaan dapat mengetahui aspek-aspek layanan yang telah berjalan dengan baik maupun aspek yang masih perlu diperbaiki. Tanpa adanya evaluasi berbasis kepuasan pengguna, pengembangan layanan berpotensi tidak tepat sasaran dan kurang responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap pelaksanaan Program BUBI (Buku Bicara) pada layanan anak Perpustakaan Proklamator Bung Hatta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelaksanaan program serta menjadi dasar rekomendasi bagi pengembangan layanan anak di perpustakaan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pelaksanaan Program BUBI (Buku Bicara) secara terstruktur dan terukur melalui data numerik. Penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas pelaksanaan program tanpa melakukan pengujian hubungan sebab-akibat antarvariabel.

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta, khususnya pada layanan anak yang menyelenggarakan Program BUBI. Pengumpulan data dilakukan pada periode setelah pelaksanaan program, sehingga responden telah memiliki pengalaman langsung terhadap layanan yang dievaluasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan anak yang pernah mengikuti Program BUBI di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta. Mengingat jumlah populasi yang terbatas serta keterbatasan waktu dan akses peneliti, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling. Kriteria sampel ditetapkan sebagai berikut: (1) anak yang pernah mengikuti Program BUBI minimal satu kali dan/atau orang tua atau pendamping yang mendampingi anak selama kegiatan; (2) responden bersedia mengisi

kuesioner penelitian. Teknik ini dipilih karena responden dianggap paling memahami dan mampu memberikan penilaian terhadap pelaksanaan program.

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna terhadap pelaksanaan Program BUBI. Variabel tersebut dioperasionalkan ke dalam beberapa indikator, yaitu: (1) kualitas pelayanan, yang mencakup sikap dan responsivitas pustakawan; (2) kesesuaian materi, yang meliputi relevansi dan daya tarik bahan bacaan; (3) kompetensi pustakawan, yang berkaitan dengan kemampuan komunikasi dan teknik penyampaian cerita; (4) fasilitas pendukung, yang mencakup kenyamanan ruang dan sarana kegiatan; serta (5) manfaat program, yang berkaitan dengan dampak program terhadap minat baca dan pengalaman literasi anak.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Kuesioner disusun berdasarkan indikator kepuasan pengguna yang telah ditetapkan. Sebelum digunakan, kuesioner ditelaah secara konseptual untuk memastikan kejelasan bahasa dan kesesuaian indikator dengan tujuan penelitian.

Data yang diperoleh dari kuesioner diolah dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Analisis dilakukan dengan menghitung skor rata-rata dan persentase pada setiap indikator kepuasan pengguna. Hasil analisis digunakan untuk mengklasifikasikan tingkat kepuasan pengguna ke dalam kategori tertentu. Penyajian hasil analisis dilakukan dalam bentuk tabel dan uraian naratif guna memberikan interpretasi yang lebih komprehensif terhadap temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Tingkat Kepuasan Pengguna

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelaksanaan Program BUBI berada pada kategori puas hingga sangat puas. Hal ini mengindikasikan bahwa program BUBI telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pengguna layanan anak. Tingginya tingkat kepuasan pengguna mencerminkan bahwa program ini tidak hanya berjalan secara rutin, tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang bermakna bagi anak dan orang tua pendamping.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Hernon dan Altman yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan cerminan langsung dari kualitas layanan yang dirasakan. Dalam konteks layanan anak, kepuasan tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari

pengalaman emosional dan keterlibatan anak selama kegiatan berlangsung.

Analisis Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan indikator kualitas pelayanan, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap sikap dan perilaku pustakawan selama pelaksanaan Program BUBI. Pustakawan dinilai ramah, sabar, dan responsif dalam melayani anak-anak. Kualitas pelayanan yang baik ini menciptakan suasana kegiatan yang kondusif dan menyenangkan, sehingga anak merasa nyaman untuk berpartisipasi aktif.

Kualitas pelayanan pustakawan berperan penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan secara keseluruhan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Zeithaml et al. yang menyatakan bahwa dimensi empati dan responsivitas merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna jasa. Dalam layanan anak, dimensi tersebut menjadi semakin krusial karena berkaitan langsung dengan karakteristik psikologis anak.

Analisis Kepuasan terhadap Kompetensi Pustakawan

Indikator kompetensi pustakawan menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Responden menilai bahwa pustakawan memiliki kemampuan yang sangat baik dalam membawakan cerita, mengelola intonasi suara, serta menggunakan ekspresi dan bahasa tubuh yang menarik perhatian anak. Selain itu, pustakawan dinilai mampu menyesuaikan gaya komunikasi dengan usia dan tingkat pemahaman anak.

Kompetensi pustakawan dalam Program BUBI tidak hanya mencakup kemampuan teknis membaca cerita, tetapi juga kemampuan pedagogis dan komunikatif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Shenton dan Dixon yang menekankan bahwa keberhasilan layanan informasi untuk anak sangat dipengaruhi oleh kemampuan pustakawan dalam membangun interaksi yang bersifat dua arah. Dengan demikian, pustakawan berperan sebagai fasilitator literasi sekaligus mediator pembelajaran bagi anak.

Analisis Kepuasan terhadap Kesesuaian Materi Bacaan

Pada indikator kesesuaian materi, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap buku cerita yang digunakan dalam Program BUBI. Materi bacaan dinilai sesuai dengan usia anak, memiliki alur cerita yang menarik, serta mengandung nilai edukatif. Buku-buku yang digunakan juga dianggap mampu merangsang imajinasi dan rasa ingin tahu anak.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan adanya harapan pengguna terhadap peningkatan variasi materi bacaan. Beberapa responden menginginkan tema cerita yang lebih beragam agar anak tidak merasa jenuh. Temuan ini sejalan dengan penelitian

Clark dan Rumbold yang menyatakan bahwa variasi bahan bacaan berpengaruh terhadap keberlanjutan minat baca anak. Oleh karena itu, pengembangan koleksi cerita anak menjadi aspek penting dalam menjaga kualitas Program BUBI.

Analisis Kepuasan terhadap Fasilitas Pendukung

Indikator fasilitas pendukung memperoleh tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, meskipun masih berada pada kategori cukup puas hingga puas. Responden menilai bahwa ruang layanan anak sudah cukup memadai untuk pelaksanaan Program BUBI, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti tata ruang yang lebih ramah anak, ketersediaan media visual, dan kenyamanan sarana pendukung kegiatan.

Fasilitas fisik memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif. Menurut Rahayuningsih, lingkungan layanan anak yang nyaman dan atraktif dapat meningkatkan partisipasi dan antusiasme anak dalam kegiatan literasi. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas pendukung dapat menjadi strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

Analisis Manfaat Program BUBI bagi Pengguna

Dari aspek manfaat program, responden menyatakan bahwa Program BUBI memberikan dampak positif bagi perkembangan literasi anak. Program ini dinilai mampu meningkatkan minat baca, kemampuan menyimak, serta keberanian anak dalam berinteraksi dan mengemukakan pendapat. Orang tua pendamping juga merasakan bahwa anak menjadi lebih tertarik untuk mengunjungi perpustakaan setelah mengikuti Program BUBI.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Ismail dan Hasanah serta Wulandari yang menunjukkan bahwa program literasi berbasis aktivitas interaktif memiliki dampak signifikan terhadap sikap positif anak terhadap membaca dan perpustakaan. Dengan demikian, Program BUBI tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pendukung layanan anak, tetapi juga sebagai sarana strategis dalam membangun budaya literasi sejak usia dini.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap Program BUBI dipengaruhi oleh kombinasi antara kualitas sumber daya manusia, kesesuaian materi, dan dukungan fasilitas. Kompetensi pustakawan muncul sebagai faktor dominan dalam menentukan kepuasan pengguna, diikuti oleh manfaat program yang dirasakan secara langsung oleh anak. Sementara itu, aspek fasilitas menjadi area yang paling potensial untuk ditingkatkan.

Sintesis ini menegaskan bahwa evaluasi kepuasan pengguna merupakan instrumen penting dalam pengembangan layanan perpustakaan. Dengan memahami persepsi dan pengalaman pengguna, perpustakaan dapat merancang strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelaksanaan Program BUBI (Buku Bicara) pada layanan anak Perpustakaan Proklamator Bung Hatta berada pada kategori puas. Kepuasan pengguna terlihat pada hampir seluruh indikator yang diteliti, terutama pada kompetensi pustakawan dan manfaat program yang dirasakan oleh anak dan orang tua pendamping. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, khususnya pada fasilitas pendukung dan variasi materi bacaan. Peningkatan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelaksanaan Program BUBI secara keseluruhan. Penelitian ini merekomendasikan agar Perpustakaan Proklamator Bung Hatta terus melakukan evaluasi berkala terhadap Program BUBI dan mengembangkan inovasi layanan anak yang berkelanjutan. Dengan demikian, perpustakaan dapat semakin berperan aktif dalam menumbuhkan budaya literasi anak sejak usia dini.

DAFTAR PUSTAKA

- Clark, C., & Rumbold, K. (2006). *Reading For Pleasure: A Research Overview*. National Literacy Trust.
- Hernon, P., & Altman, E. (2010). *Assessing Service Quality: Satisfying The Expectations Of Library Customers*. American Library Association.
- Ismail, R., & Hasanah, U. (2020). Program Literasi Anak Di Perpustakaan Umum: Studi Kepuasan Pengguna. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(2), 85–96.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Rahayuningsih, F. (2019). *Pengelolaan Layanan Anak Di Perpustakaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Shenton, A. K., & Dixon, P. (2004). Issues Arising From Youngsters' Information-Seeking Behaviour. *Library & Information Science Research*, 26(2), 177–200.
- Sutarno NS. (2018). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Wulandari, D. (2021). Evaluasi Program Storytelling Pada Layanan Anak Perpustakaan

- Umum. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 5(3), 341–352.
- Yusuf, P. M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Di Bidang Perpustakaan*. Jakarta: Kencana.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. McGraw-Hill Education.