

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pendidikan yang disediakan pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh akses informasi dan pendidikan melalui berbagai sumber informasi, baik dalam bentuk cetak, elektronik, maupun digital. Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan merupakan institusi yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan pemerintah merupakan lembaga yang didirikan dan dikelola oleh pemerintah pusat maupun daerah untuk menyediakan layanan informasi kepada masyarakat. Perpustakaan ini berfungsi sebagai sarana pendidikan, penelitian, pelestarian budaya, serta peningkatan literasi masyarakat melalui penyediaan berbagai koleksi, baik cetak maupun digital. Selain itu, perpustakaan pemerintah juga didukung oleh sarana dan prasarana seperti ruang baca, rak buku, komputer, dan jaringan internet guna menunjang kenyamanan serta kebutuhan informasi pengunjung.

Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan merupakan perpustakaan umum yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bintan serta berperan dalam menyediakan akses literasi, informasi, dan sumber belajar bagi

masyarakat. Sebagai fasilitas publik, perpustakaan ini tidak hanya berfungsi sebagai penyedia koleksi bahan pustaka, tetapi juga sebagai ruang edukasi, rekreasi intelektual, dan pusat kegiatan inklusi sosial yang mendukung pengembangan masyarakat, termasuk pelaku UMKM. Penelitian oleh (Deryane *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan menyediakan berbagai sarana prasarana, seperti akses Wi-Fi, komputer, ruang perpustakaan, serta pelatihan kewirausahaan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Keberadaan sarana prasarana tersebut mendukung kenyamanan, pemenuhan kebutuhan informasi, dan kepuasan pengunjung dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan tidak hanya dituntut menyediakan informasi, tetapi juga memberikan layanan yang berkualitas agar mampu memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan pengunjung.

Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan sempat tidak menyelenggarakan layanan di tempat karena gedung perpustakaan ditutup sementara dalam rangka pelaksanaan renovasi. Renovasi tersebut dilaksanakan sebagai bagian dari jadwal pemeliharaan dan pembaruan rutin setiap lima tahun guna meningkatkan kenyamanan pemustaka serta memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat kegiatan inklusi sosial, khususnya bagi masyarakat Kecamatan Bintan Timur dan masyarakat Kabupaten Bintan pada umumnya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan minat baca masyarakat. Dalam kurun waktu tiga bulan sebelum dan sesudah renovasi, jumlah kunjungan ke perpustakaan tersebut mengalami perubahan yang bersifat fluktuatif, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 1.1.

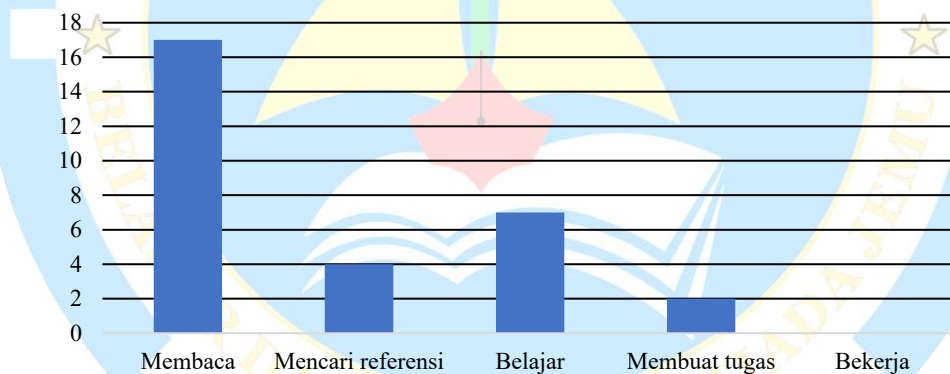
Tabel 1. 1
Jumlah Pengunjung 3 Bulan Sebelum dan Setelah Masa Renovasi

Sebelum/Setelah Renovasi	Bulan	Jumlah Anggota	Jumlah Non Anggota	Jumlah Rombongan
Sebelum Renovasi (2024)	Juni	144	186	93
	Juli	145	38	67
	Agustus	43	15	0
Total		332	239	160
Setelah Renovasi (2026)	Februari	29	25	0
	Maret	103	109	0
	April	145	195	123
Total		277	329	123

Sumber: Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan, 2026

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan menunjukkan perbedaan sebelum dan sesudah renovasi. Sebelum renovasi pada tahun 2024, jumlah pengunjung terdiri atas 332 anggota, 239 non anggota, dan 160 rombongan belajar. Kunjungan tertinggi terjadi pada bulan Juni, kemudian menurun pada bulan Juli 2024 dan mencapai titik terendah pada bulan Agustus 2024, sehingga menunjukkan adanya kecenderungan penurunan minat kunjungan meskipun masih didominasi oleh anggota. Setelah renovasi pada tahun 2026, jumlah pengunjung tercatat sebanyak 277 anggota, 329 non anggota, dan 123 rombongan belajar. Jumlah kunjungan meningkat dari Februari hingga April 2026 dengan puncak kunjungan pada bulan April 2026, serta didominasi oleh pengunjung nonanggota yang mengindikasikan meningkatnya ketertarikan masyarakat terhadap perpustakaan. Namun demikian, peningkatan jumlah kunjungan tersebut belum dapat dijadikan indikator bahwa seluruh pengunjung telah merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Selama proses renovasi, layanan perpustakaan, khususnya layanan baca di tempat, ditutup sementara sehingga pengunjung tidak dapat memanfaatkan layanan secara langsung seperti biasanya. Setelah renovasi selesai, perpustakaan kembali dibuka dengan sarana prasarana yang telah diperbaiki dan ditata ulang sehingga memberikan suasana yang lebih nyaman bagi pengunjung. Meskipun jumlah pengunjung nonanggota mengalami peningkatan setelah renovasi, kondisi tersebut belum sepenuhnya menunjukkan bahwa seluruh pengunjung telah merasa puas, karena kepuasan tidak hanya ditentukan oleh jumlah kunjungan, tetapi juga oleh ketersediaan sarana prasarana yang memadai serta kualitas pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pengunjung. Di bawah ini disajikan data mengenai tujuan kunjungan pemustaka ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan.



Sumber: Data diolah, 2026

Gambar 1. 1
Diagram Batang Tujuan Berkunjung

Berdasarkan diagram pada Gambar 1.1, mayoritas pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan datang dengan tujuan utama untuk membaca, yaitu sebanyak 17 pengunjung. Selain itu, terdapat pengunjung yang datang untuk belajar sebanyak 7 pengunjung, mencari referensi sebanyak 4 pengunjung, dan membuat tugas sebanyak 2 pengunjung. Temuan ini menunjukkan bahwa fungsi utama

perpustakaan sebagai tempat membaca dan belajar masih menjadi daya tarik utama bagi masyarakat. Peningkatan jumlah kunjungan setelah renovasi kemungkinan dipengaruhi oleh kondisi sarana prasarana yang lebih nyaman dan mendukung aktivitas membaca serta belajar, seperti ruang yang lebih lapang sehingga memberikan kenyamanan bagi pengunjung dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu memastikan bahwa seluruh sarana prasarana maupun pelayanan yang tersedia mampu mendukung kebutuhan tersebut agar tercipta kepuasan pengunjung.

Jika dikaitkan dengan pembahasan sebelumnya mengenai peningkatan jumlah pengunjung setelah renovasi, data tersebut menunjukkan bahwa meskipun jumlah kunjungan mengalami peningkatan, intensitas kunjungan pengunjung masih tergolong sedang dan belum menunjukkan tingkat kunjungan yang tinggi secara rutin. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perpustakaan telah mampu menarik minat masyarakat untuk berkunjung, namun belum sepenuhnya berhasil mendorong loyalitas pengunjung agar datang secara lebih sering. Dengan demikian, dapat diindikasikan bahwa masih terdapat beberapa faktor yang memengaruhi intensitas kunjungan pengunjung ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan.

Kepuasan pengunjung merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan layanan perpustakaan. Kepuasan pengunjung menunjukkan sejauh mana sarana prasarana dan kualitas pelayanan perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung selama memanfaatkan layanan yang tersedia. Pengunjung yang memperoleh pelayanan sesuai dengan harapannya cenderung memiliki pengalaman berkunjung yang positif dan

terdorong untuk kembali menggunakan layanan perpustakaan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima belum sesuai dengan harapan, maka tingkat kepuasan pengunjung dapat menurun (Putra, 2023). Hal tersebut sejalan dengan penelitian (Amalia & Christiani, 2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan pengguna dengan kualitas layanan yang diterima.

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti melakukan pra survei kepada 30 pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan sebagai upaya memperoleh informasi awal mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan perpustakaan. Hasil pra survei tersebut disajikan pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1. 2
Hasil Pra Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Saya merasa puas terhadap koleksi buku bacaan lengkap sesuai dengan kebutuhan saya	4	6	15	3	2
Saya merasa puas terhadap pelayan petugas perpustakaan dalam membantu proses pendaftaran anggota perpustakaan dan mencari koleksi buku yang dibutuhkan	3	5	18	3	1
Saya memiliki keinginan untuk kembali berkunjung ke perpustakaan ini karena merasa nyaman menggunakan layanan yang ada	3	7	20	0	0

Sumber: Hasil pra-survei, 2026

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan terhadap 30 pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan, pada pernyataan "Saya merasa puas terhadap koleksi buku bacaan lengkap sesuai dengan kebutuhan saya" diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 4 responden, setuju sebanyak 6 responden, netral sebanyak 15 responden, tidak setuju sebanyak 3 responden, dan sangat tidak setuju

sebanyak 2 responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian netral terhadap kelengkapan koleksi buku yang tersedia. Hal ini memberikan gambaran bahwa masih terdapat pengunjung yang belum dapat memberikan penilaian positif atau merasa puas terhadap kesesuaian koleksi buku dengan kebutuhan informasi yang mereka cari.

Kemudian, pada pernyataan "Saya merasa puas terhadap pelayanan petugas perpustakaan dalam membantu proses pendaftaran anggota perpustakaan dan mencari koleksi buku yang dibutuhkan", sebanyak 3 responden menyatakan sangat setuju, 5 responden setuju, 18 responden netral, 3 responden tidak setuju, dan 1 responden sangat tidak setuju. Dominasi jawaban netral menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung memiliki persepsi yang beragam terhadap pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung masih dapat terus ditingkatkan agar memberikan kesan yang lebih baik.

Selanjutnya, pada pernyataan "Saya memiliki keinginan untuk kembali berkunjung ke perpustakaan ini karena merasa nyaman menggunakan layanan yang ada", sebanyak 3 responden menyatakan sangat setuju, 7 responden setuju, dan 20 responden netral, sedangkan tidak terdapat responden yang memilih tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung belum memberikan penilaian yang secara tegas menyatakan keinginan untuk berkunjung kembali. Meskipun demikian, tidak adanya tanggapan negatif menunjukkan bahwa pengunjung memiliki persepsi yang cukup baik terhadap

layanan perpustakaan, namun masih terdapat ruang untuk meningkatkan kenyamanan sehingga dapat mendorong minat berkunjung kembali.

Berdasarkan pada hasil pra survei tersebut didukung oleh penelitian (Fitriyanti *et al.*, 2025), dapat dipahami bahwa kepuasan pengunjung perpustakaan berkaitan dengan bagaimana pengunjung menilai kualitas layanan yang diterima, sarana prasarana yang tersedia, serta kesesuaian koleksi dengan kebutuhan informasi mereka. Oleh karena itu, hasil pra survei yang menunjukkan dominasi jawaban netral pada beberapa indikator kepuasan menjadi gambaran awal bahwa pengalaman pengunjung masih dapat terus ditingkatkan.

Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan memiliki sarana prasarana yang secara umum sudah cukup memadai, meskipun masih terdapat beberapa sarana prasarana yang perlu ditingkatkan. Sarana prasarana tersebut meliputi ruang baca yang nyaman dengan koleksi beragam, seperti buku, majalah, surat kabar, serta media pembelajaran lainnya yang mencakup berbagai bidang, salah satunya ilmu pengetahuan. Selain itu, perpustakaan juga dilengkapi dengan akses internet, komputer, dan perangkat pendukung lainnya guna memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi secara daring.

Tabel 1.3
Pengadaan Koleksi Periode Tahun 2025

No.	Kategori	Jumlah Buku	Jumlah Eksemplar
1	000 - Karya Umum	2	4
2	100 - Filsafat dan Psikologi	10	22
3	200 - Agama	64	121
4	300 - Ilmu Sosial	29	58
5	500 - Ilmu Murni	14	28
6	600 - Ilmu Terapan	21	42

No.	Kategori	Jumlah Buku	Jumlah Eksemplar
7	700 - Kesenian dan Olahraga	9	13
8	800 - Kesusasteraan	87	116
9	900 - Biografi dan Sejarah	4	8
Jumlah		240	412

Sumber: Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan, 2026

Kondisi sarana prasarana yang semakin baik setelah renovasi juga didukung oleh upaya pengembangan koleksi perpustakaan. Hal ini dapat dilihat pada data pengadaan koleksi yang disajikan pada tabel 1.3, yang menunjukkan bahwa Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan telah melakukan penambahan koleksi pada berbagai kategori ilmu pengetahuan selama periode 2025. Secara keseluruhan, jumlah koleksi yang ditambahkan mencapai 240 judul dengan total 412 eksemplar.

Penambahan koleksi tersebut merupakan salah satu upaya perpustakaan dalam meningkatkan kualitas sarana prasarana untuk memenuhi kebutuhan informasi pengunjung. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal peneliti, masih terdapat keluhan dari beberapa pengunjung bahwa koleksi buku pada bidang pendidikan belum lengkap, untuk memenuhi kebutuhan belajar, penyusunan tugas, maupun pencarian referensi. Karena masih terdapat keterbatasan koleksi pada bidang pendidikan sehingga sebagian pengunjung belum memperoleh sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka sehingga pengalaman berkunjung yang diharapkan belum sepenuhnya tercapai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun telah dilakukan penambahan koleksi, kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pengunjung masih menjadi permasalahan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung.

Selain pengadaan koleksi buku, ketersediaan sarana prasarana juga menjadi aspek penting dalam mendukung kualitas layanan perpustakaan. Sarana prasarana yang memadai dapat menunjang kenyamanan pengunjung serta membantu kelancaran aktivitas pelayanan dan pengelolaan perpustakaan. Adapun data sarana prasarana yang tersedia di perpustakaan dapat dilihat pada tabel 1.4.

Tabel 1. 4
Sarana Prasarana Perpustakaan

No.	Sarana Prasarana	Jumlah	Keterangan
1	Meja baca	7	-
2	Meja belajar	10	-
3	Meja komputer	4	Setiap meja panjang dengan diberi sekat, dengan 1 meja terbagi menjadi 4 sekat
4	Kursi pengunjung	16	-
5	Meja staf dan pelayanan	1	-
6	Kursi staf dan pelayanan	4	-
7	Komputer sirkulasi	1	-
8	Komputer staf	4	-
9	Komputer pengunjung	8	1 untuk mengisi buku tamu, 1 untuk pendaftaran anggota dan OPAC
10	Rak koleksi	9	7 rak besar dan 2 rak sedang
11	Loker	1	-
12	AC	4	-
13	Bantal duduk & Bean bag	20	-
14	<i>Vacuum cleaner</i>	1	Digunakan untuk menjaga kebersihan ruang perpustakaan
15	<i>Banner</i> petunjuk terkait perpustakaan	5	Terkait peminjaman, Ibintan, dan pembuatan kartu anggota

Sumber: Data hasil observasi peneliti, 2026

Berdasarkan data sarana prasarana tersebut, fasilitas yang tersedia di perpustakaan secara umum telah cukup mendukung kegiatan pelayanan dan kebutuhan pengunjung. Hal ini terlihat dari tersedianya meja baca, meja komputer,

kursi pengunjung, komputer pelayanan, rak koleksi buku, pendingin ruangan (AC), serta fasilitas pendukung lainnya seperti loker, *banner* petunjuk, dan bantal duduk yang dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung selama berada di perpustakaan. Selain itu, keberadaan komputer pengunjung yang digunakan untuk pengisian buku tamu, pendaftaran anggota, dan OPAC menunjukkan adanya upaya perpustakaan dalam mendukung pelayanan berbasis teknologi informasi. Kondisi tersebut juga didukung oleh tampilan fisik ruang perpustakaan, sebagaimana terlihat pada Gambar 1.2 di bawah ini, di mana ruang perpustakaan tampak lebih luas, bersih, dan rapi dengan pencahayaan yang memadai. Selain itu, desain interior yang modern serta penggunaan furnitur yang tertata rapi turut menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif untuk kegiatan membaca maupun belajar.



Sumber: Dokumentasi pribadi, 2026

Gambar 1. 2

Kondisi Ruang Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan

Namun demikian, jika dikaitkan dengan hasil observasi sebelumnya, penambahan koleksi tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan penataan rak buku yang optimal. Masih terdapat beberapa bagian rak yang belum terisi secara maksimal sehingga tampilan rak terlihat kurang rapi dan memengaruhi susunan buku. Selain itu, beberapa pengunjung menyatakan masih mengalami kesulitan dalam menemukan buku yang dibutuhkan karena penempatan koleksi belum

tersusun sesuai kategori, seperti buku pendidikan yang ditempatkan pada rak kategori lain, misalnya rak keagamaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan koleksi belum sepenuhnya mendukung kemudahan akses informasi bagi pengunjung. Akibatnya, sebagian pengunjung merasa kurang puas karena membutuhkan waktu lebih lama untuk menemukan buku yang dicari. Hal ini menjadi salah satu permasalahan yang perlu mendapat perhatian karena kepuasan pengunjung tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan koleksi, tetapi juga oleh kemudahan dalam mengakses dan menemukan koleksi yang dibutuhkan.

Selain itu, berdasarkan gambar 1.2 juga ditemukan permasalahan berupa belum adanya pembatas atau sekat yang memisahkan ruang kerja staf dengan ruang baca pengunjung. Meskipun ruang kerja staf dan ruang baca berada pada area yang berbeda, keduanya masih berada dalam satu ruangan sehingga aktivitas kerja staf, seperti komunikasi antarpegawai maupun kegiatan administrasi, masih dapat terdengar oleh pengunjung di ruang baca. Kondisi tersebut menyebabkan suasana ruang baca menjadi kurang kondusif bagi sebagian pengunjung yang membutuhkan ketenangan untuk membaca atau belajar. Akibatnya, sebagian pengunjung merasa kurang puas terhadap kenyamanan ruang baca karena suasana yang diharapkan untuk mendukung aktivitas membaca dan belajar belum sepenuhnya terpenuhi.

Selain sarana prasarana, kepuasan pengunjung juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Pelayanan perpustakaan merupakan rangkaian aktivitas yang bertujuan membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi sekaligus membangun hubungan yang baik antara petugas dan pengunjung. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan

yang optimal, berorientasi pada kebutuhan pemustaka, serta mampu menyesuaikan layanan dengan perkembangan teknologi dan informasi (Fathoni & Siyamto, 2022).

Kualitas pelayanan yang baik tercermin dari kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pemustaka dan memberikan pelayanan yang mampu menciptakan pengalaman berkunjung yang positif. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat perpustakaan yang belum mampu memberikan pelayanan secara optimal, khususnya dalam membangun interaksi yang aktif dan berorientasi pada kenyamanan pengunjung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih menjadi aspek penting yang perlu ditingkatkan untuk mewujudkan kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil observasi, saat pengunjung datang staf umumnya mengarahkan pengunjung untuk melakukan pendaftaran atau mengisi buku tamu sebelum menggunakan layanan perpustakaan. Namun, hanya beberapa staf yang berinisiatif menanyakan kebutuhan pengunjung serta menawarkan bantuan dalam menemukan koleksi atau layanan yang dibutuhkan. Inisiatif tersebut belum dilakukan secara konsisten, terutama kepada pengunjung yang baru pertama kali datang ke perpustakaan. Akibatnya, interaksi pelayanan umumnya baru terjalin setelah pengunjung menyampaikan pertanyaan atau meminta bantuan kepada staf. Kondisi ini perlu menjadi perhatian karena tidak semua pengunjung memiliki keberanian untuk bertanya, sehingga sebagian pengunjung berpotensi mengalami kesulitan memperoleh informasi yang dibutuhkan dan pada akhirnya dapat memengaruhi kepuasan terhadap kualitas pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan inisiatif dan konsistensi staf dalam memberikan pelayanan yang lebih proaktif kepada setiap pengunjung masih perlu dilakukan. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kondisi tersebut adalah perbedaan latar belakang pendidikan staf, karena tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kemampuan komunikasi, pemahaman pelayanan, serta inisiatif dalam melayani pemustaka. Oleh karena itu, untuk mengetahui gambaran kompetensi sumber daya manusia pada bidang pengolahan, pelayanan, dan pelestarian bahan perpustakaan, berikut disajikan data staf berdasarkan pendidikan terakhir.

Tabel 1. 5
Data Staf Bidang Pengolahan, Pelayanan dan Pelestarian Bahan
Perpustakaan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Nama	Pendidikan	Jurusan
1	NERI SUNDARSIH, S.Sos	S1	Ilmu Komunikasi
2	AFGHAWIB SUHADMAL, S.T	S1	Teknik Komputer
3	SITI NURWINDYANI, S.Sos	S1	Ilmu Perpustakaan
4	RICHO NASRIADI, A.Md	D3	Teknik Elektro
5	RIRIN DESTATIA, A.Md	D3	Ilmu Perpustakaan
6	IHWAN ASTIAN	SMA	
7	IMAN RAHMAD PRAYOGA	SMA	
8	TEDDY RAHADIAN SYUKRI	SMA	
9	UTAMI RETNO SARI	SMA	

Sumber: Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan, 2026

Berdasarkan data tersebut, dari 9 orang pegawai, hanya 2 orang saja yang memiliki latar belakang pendidikan pada bidang ilmu perpustakaan, sedangkan lainnya berasal dari bidang pendidikan yang berbeda serta terdapat beberapa staf dengan pendidikan terakhir SMA. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi pemahaman mengenai pengelolaan perpustakaan dan kualitas pelayanan yang diberikan staf kepada pemustaka. Selain itu, perbedaan latar belakang pendidikan

berpotensi memengaruhi kemampuan komunikasi, pemahaman terhadap pelayanan, serta inisiatif dalam membantu pengunjung. Petugas dengan pemahaman pelayanan yang lebih baik cenderung mampu memberikan informasi secara lebih jelas, responsif, dan proaktif kepada pemustaka.

Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, jumlah tenaga perpustakaan paling sedikit adalah 1 orang untuk setiap 25.000 penduduk dan jumlah tenaga pustakawan paling sedikit 1 orang untuk setiap 75.000 penduduk. Dengan jumlah penduduk Kabupaten Bintan sebanyak 178.830 jiwa, maka Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan telah memenuhi standar minimal tersebut dengan memiliki 7 orang petugas, di mana 2 orang di antaranya telah berstatus sebagai pustakawan.

Selain perlunya peningkatan inisiatif dalam memberikan pelayanan, hasil observasi awal juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu mendapat perhatian, khususnya dalam menciptakan suasana layanan yang nyaman dan kondusif bagi pengunjung. Sebagaimana telah dijelaskan pada pembahasan sarana prasarana dan juga terlihat pada gambar 1.3, ruang kerja staf dan ruang baca pengunjung masih berada dalam satu ruang terbuka tanpa adanya pembatas atau sekat permanen, kondisi tersebut menyebabkan suara dari aktivitas kerja maupun komunikasi antarstaf lebih mudah terdengar hingga ke area ruang baca.



Sumber: GotvNews, (2026)

Gambar 1. 3 **Ruang Baca dan Ruang Kerja Staf**

Dalam menjalankan aktivitas kerja, komunikasi antarstaf merupakan hal yang wajar sebagai bagian dari koordinasi pelayanan. Namun, pada beberapa kesempatan masih terdapat staf yang berkomunikasi dengan volume suara yang relatif keras sehingga mengurangi kenyamanan pengunjung, terutama yang sedang belajar, membuat tugas, atau mencari referensi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan bantuan, tetapi juga oleh kemampuan menjaga suasana layanan agar tetap tenang dan kondusif. Hal ini sejalan dengan penelitian (Rahmaningtyas *et al.*, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan perlu didukung oleh suasana layanan yang nyaman serta memperhatikan masukan dan keluhan pengguna agar harapan pengunjung dapat terpenuhi. Selain itu, penelitian (Salsabila, 2025) menjelaskan bahwa aspek *hospitality* atau keramahan dalam pelayanan, termasuk kemampuan petugas menciptakan pengalaman layanan yang nyaman, merupakan bagian penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan. Oleh karena itu, komunikasi antarstaf perlu memperhatikan kondisi lingkungan layanan agar koordinasi

pekerjaan tidak mengurangi kenyamanan pengunjung selama memanfaatkan layanan perpustakaan.

Kehadiran pengunjung di perpustakaan merupakan bagian dari upaya memperoleh informasi yang dibutuhkan, sehingga perpustakaan dituntut mampu memberikan layanan yang optimal untuk memenuhi kebutuhan tersebut dan menciptakan kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti ketersediaan koleksi yang berkualitas, sistem pengelolaan informasi, prosedur pelayanan yang mudah dipahami, kejelasan hak dan kewajiban pengguna, penyampaian informasi yang jelas, serta kenyamanan lingkungan perpustakaan dan ketersediaan koleksi yang memadai (Lestari, 2020).

Menurut studi (Yefani & Asmara, 2025) kepuasan pengguna perpustakaan merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna dengan layanan yang diterima selama memanfaatkan perpustakaan. Pengguna akan merasa puas apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan mereka, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan layanan yang diterima dapat menimbulkan ketidakpuasan. Sejalan dengan itu, (Sungadi, 2018) menjelaskan bahwa kepuasan pemustaka mencerminkan keberhasilan perpustakaan dalam memberikan pengalaman layanan yang positif, sehingga dapat dijadikan sebagai salah satu indikator untuk mengevaluasi dan meningkatkan mutu layanan perpustakaan secara berkelanjutan.

Namun, berdasarkan berbagai fenomena yang ditemukan, masih terdapat beberapa permasalahan, seperti penataan koleksi yang belum optimal dan belum adanya pembatas antara ruang kerja staf dengan ruang baca, serta pelayanan yang

belum dilakukan secara konsisten kepada setiap pengunjung dan kondisi lingkungan layanan yang belum sepenuhnya kondusif. Berbagai kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kepuasan pengunjung dalam memanfaatkan layanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan"**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil observasi dan data pendukung, sarana prasarana di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan secara umum telah mendukung kegiatan pelayanan perpustakaan, namun masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengunjung. Hal ini ditunjukkan oleh masih terbatasnya koleksi buku pada bidang pendidikan, penataan koleksi yang belum optimal sehingga beberapa buku belum ditempatkan sesuai kategorinya, serta belum adanya pembatas antara ruang kerja staf dengan ruang baca yang memengaruhi kenyamanan pengunjung.
2. Kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan telah mampu mendukung pelayanan kepada pengunjung, tetapi masih belum sepenuhnya optimal dan perlu ditingkatkan. Hal ini ditunjukkan oleh belum konsistennya inisiatif staf dalam memberikan pelayanan secara proaktif kepada setiap

pengunjung, serta masih adanya komunikasi antarstaf dengan volume suara yang kuat yang dapat mengurangi kenyamanan suasana ruang baca. Kondisi tersebut dapat berpotensi menyebabkan kebutuhan dan harapan pengunjung terhadap pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi sehingga memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung.

3. Kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan telah menunjukkan kondisi yang baik. Namun, peningkatan kualitas sarana prasarana dan kualitas pelayanan masih diperlukan agar kebutuhan dan harapan pengunjung dapat terpenuhi secara lebih optimal serta mendorong pengunjung untuk terus memanfaatkan layanan perpustakaan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi pengalaman pengunjung dalam memanfaatkan layanan perpustakaan serta minat untuk kembali berkunjung.

1.3. Pembatasan Masalah

Untuk menjaga konsistensi penelitian terhadap permasalahan yang dikaji, maka penelitian ini dibatasi pada pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan. Penelitian ini hanya mengkaji kepuasan pengunjung berdasarkan persepsi terhadap sarana prasarana dan kualitas pelayanan yang diterima selama memanfaatkan layanan perpustakaan. Populasi dalam penelitian ini dibatasi pada pengunjung yang telah memiliki kartu anggota Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan sebanyak 277 orang, karena pengunjung tersebut telah terdaftar sebagai anggota dan telah memanfaatkan seluruh layanan yang tersedia di perpustakaan, sehingga dianggap

mampu memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap sarana prasarana, kualitas pelayanan, dan kepuasan yang dirasakan.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka didapatkan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah sarana prasarana mempengaruhi kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan?
3. Apakah sarana prasarana dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang didapat berdasarkan perumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan
3. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

a. Bagi perpustakaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak perpustakaan dalam meningkatkan kualitas sarana prasarana serta pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Dengan adanya penelitian ini, perpustakaan dapat mengetahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan dikembangkan sehingga mampu meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pengunjung secara optimal.

b. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta memperkaya kajian ilmiah di bidang ilmu perpustakaan dan manajemen pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi dalam memahami hubungan antara sarana prasarana, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengunjung.

c. Bagi peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sejenis. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar dalam pengembangan variabel, indikator, maupun metode penelitian yang lebih luas dan mendalam di masa yang akan datang.

1.7. Sistematika Penelitian

Dalam penelitian yang akan disusun selanjutnya, penulisan akan terstruktur menjadi beberapa bab yang terpisah, antara lain sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan teori-teori yang relevan dengan topik penelitian untuk membantu pembahasan pertanyaan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan variabel penelitian, definisi operasional, objek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan penelitian yang di susun secara terstruktur melalui pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran terhadap pembahasan pada bab-bab sebelumnya.