



Persepsi Guru terhadap Program BUBI (Buku Bicara) pada Layanan Anak di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta

Mhd Raihan Rizal¹, Rini Asmara²

Universitas Negeri Padang, Indonesia¹⁻²

Email Korespondensi: rezachang357@gmail.com, riniasmara@fbs.unp.ac.id

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 04 Mei 2026

ABSTRACT

This study aims to determine teachers' perceptions of the service quality of the BUBI (Talking Book) Program at the Children's Service of UPT Bung Hatta Proclamator Library. This research employed a quantitative approach using a survey method involving 30 teacher respondents. The instrument used was a questionnaire based on the SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that all indicators were categorized as very good, with an overall mean score of 3.55. Assurance obtained the highest score, while empathy had the lowest, although still within the very good category. The BUBI program is considered effective in improving children's reading interest, literacy skills, and creating interactive and enjoyable learning experiences. Overall, the program is an effective innovation in children's literacy services.

Keywords: Service Quality, BUBI Program, Teachers' Perception, SERVQUAL, Children's Literacy.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi guru terhadap kualitas layanan Program BUBI (Buku Bicara) pada Layanan Anak di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 30 responden guru. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner berbasis lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,55. Indikator assurance memperoleh skor tertinggi, sedangkan empathy memiliki skor terendah meskipun tetap dalam kategori sangat baik. Program BUBI dinilai mampu meningkatkan minat baca, literasi anak, serta menciptakan pengalaman belajar yang interaktif dan menyenangkan. Secara keseluruhan, Program BUBI dinilai efektif sebagai inovasi layanan literasi anak di perpustakaan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Program BUBI, Persepsi Guru, SERVQUAL, Literasi Anak.

PENDAHULUAN

Perpustakaan memiliki peran strategis sebagai pusat pembelajaran dan pengembangan literasi masyarakat, khususnya bagi anak-anak. Dalam konteks pendidikan modern, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga sebagai ruang interaksi edukatif yang mampu menumbuhkan minat baca dan kemampuan literasi sejak dini. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan literasi anak adalah melalui pengembangan program layanan yang inovatif dan interaktif, seperti Program BUBI (Buku Bicara) yang diselenggarakan oleh UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta.

Program BUBI merupakan kegiatan literasi berbasis storytelling yang dirancang untuk menciptakan pengalaman belajar yang menyenangkan dan interaktif bagi anak-anak. Program ini melibatkan pustakawan sebagai fasilitator dalam menyampaikan cerita secara menarik, sehingga dapat meningkatkan minat baca, kemampuan menyimak, serta pemahaman cerita pada anak. Namun demikian, keberhasilan suatu program layanan tidak hanya ditentukan oleh pelaksanaannya, tetapi juga oleh persepsi pengguna layanan, dalam hal ini guru sebagai pendamping peserta didik

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi guru terhadap kualitas layanan Program BUBI di Layanan Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta. Persepsi guru menjadi penting karena guru berperan sebagai pengamat langsung terhadap pelaksanaan program sekaligus sebagai pihak yang memahami kebutuhan dan perkembangan peserta didik. Penilaian guru terhadap kualitas layanan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas program serta aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitas layanan (*service quality*) dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna.

Secara teoritik, kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap suatu layanan (Tjiptono, 2017). Dalam konteks perpustakaan, kualitas layanan tidak hanya dilihat dari kelengkapan koleksi, tetapi juga dari interaksi antara petugas dan pengguna serta pengalaman yang dirasakan selama menggunakan layanan. Program literasi berbasis storytelling juga terbukti efektif dalam meningkatkan minat baca dan keterlibatan anak dalam proses pembelajaran (Krashen, 2004; Trelease, 2013).

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi guru terhadap kualitas layanan Program BUBI pada Layanan Anak di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian

mengenai kualitas layanan perpustakaan, khususnya pada layanan anak berbasis literasi. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak perpustakaan dalam meningkatkan kualitas Program BUBI, serta menjadi referensi bagi pengembangan program literasi anak di perpustakaan lainnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara sistematis dan objektif mengenai persepsi guru terhadap kualitas layanan Program BUBI (Buku Bicara) pada Layanan Anak di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta. Metode deskriptif kuantitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pengukuran dan penyajian data dalam bentuk angka yang kemudian dianalisis untuk memperoleh gambaran umum terkait fenomena yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru yang mengikuti atau terlibat dalam kegiatan Program BUBI di Layanan Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden guru. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) yang disusun berdasarkan konsep kualitas layanan SERVQUAL yang meliputi lima dimensi, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Instrumen penelitian dikembangkan dalam bentuk pernyataan tertutup dengan menggunakan skala Likert empat tingkat, yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Setiap item pernyataan dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap masing-masing indikator kualitas layanan Program BUBI.

Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen terlebih dahulu disusun berdasarkan indikator teoritis kemudian diuji kelayakannya melalui penilaian isi (content validity) agar sesuai dengan tujuan penelitian. Instrumen tersebut mencakup 30 item pernyataan yang terbagi ke dalam lima dimensi kualitas layanan, dengan masing-masing dimensi memiliki beberapa sub indikator untuk memperoleh data yang lebih rinci. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah dengan cara menghitung skor rata-rata (mean) pada setiap item, sub indikator, dan indikator. Selanjutnya, hasil perhitungan tersebut dikategorikan berdasarkan interval penilaian untuk menentukan tingkat kualitas layanan, yaitu sangat tidak baik, tidak baik, baik, dan sangat baik. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kecenderungan persepsi responden terhadap kualitas layanan Program BUBI secara keseluruhan maupun pada masing-masing dimensi. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memudahkan interpretasi data. Data yang telah diolah selanjutnya dibahas secara deskriptif untuk memberikan pemaknaan terhadap temuan penelitian serta dikaitkan dengan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi guru terhadap kualitas layanan Program BUBI (Buku Bicara) pada Layanan Anak di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta berada dalam kategori sangat baik, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,55. Penilaian ini didasarkan pada lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Seluruh dimensi memperoleh skor pada kategori sangat baik, meskipun terdapat variasi nilai pada masing-masing indikator.

Untuk memperjelas hasil penelitian, rekapitulasi skor masing-masing indikator disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi Skor Indikator Kualitas Layanan

No	Indikator	Rata-rata	Kategori
	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	3,57	Sangat Baik
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	3,52	Sangat Baik
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3,55	Sangat Baik
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,58	Sangat Baik
	<i>Empathy</i> (Empati)	3,51	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 1, indikator dengan skor tertinggi adalah assurance (jaminan) sebesar 3,58, sedangkan skor terendah terdapat pada indikator empathy (empati) sebesar 3,51, meskipun seluruhnya tetap berada dalam kategori sangat baik.

Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek fasilitas, lingkungan layanan, dan penampilan petugas telah dinilai sangat baik oleh responden. Sub indikator *service environment* memperoleh skor tertinggi, yang menunjukkan bahwa kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang layanan anak telah mampu mendukung pelaksanaan program secara optimal. Sementara itu, sub indikator *facilities and infrastructure* memperoleh skor relatif lebih rendah, meskipun tetap dalam kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang tersedia sudah memadai, namun masih memiliki peluang untuk dikembangkan, terutama dalam variasi media pendukung kegiatan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Darmono (2016) yang menyatakan bahwa kondisi fisik perpustakaan merupakan faktor penting dalam menunjang kenyamanan dan efektivitas layanan.

Pada dimensi *reliability* (keandalan), hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan mampu memberikan layanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan tujuan program. Sub indikator *benefit suitability* memperoleh skor tertinggi, yang menunjukkan bahwa Program BUBI memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan literasi dan minat baca anak. Sementara itu, sub indikator *accuracy of program implementation*, khususnya pada aspek ketepatan waktu, memperoleh skor terendah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun program telah berjalan sesuai

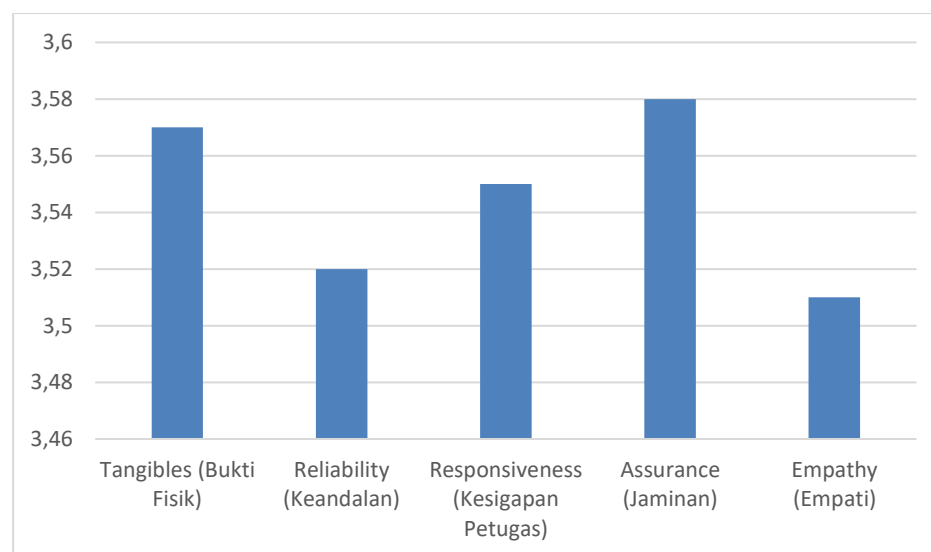
tujuan, konsistensi dalam aspek waktu masih perlu ditingkatkan. Temuan ini mendukung konsep kualitas layanan menurut Parasuraman et al. (1988), yang menekankan pentingnya keandalan dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan.

Pada dimensi responsiveness (daya tanggap), pustakawan dinilai memiliki kemampuan yang sangat baik dalam memberikan layanan secara cepat dan responsif. Sub indikator *willingness to help* memperoleh skor tertinggi, yang menunjukkan tingginya kesiapan pustakawan dalam membantu peserta selama kegiatan berlangsung. Sementara itu, sub indikator *staff promptness* memperoleh skor relatif lebih rendah, terutama pada aspek kecepatan merespons kebutuhan peserta. Meskipun demikian, seluruh indikator tetap berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara pustakawan dan peserta telah berjalan secara aktif dan mendukung pengalaman belajar yang positif. Temuan ini sejalan dengan Tjiptono (2017) yang menyatakan bahwa daya tanggap merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Pada dimensi assurance (jaminan), hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, dan profesionalisme dalam pelaksanaan program. Sub indikator *trust and safety* memperoleh skor tertinggi, yang menunjukkan bahwa suasana kegiatan dinilai aman dan nyaman oleh peserta. Sementara itu, sub indikator *staff competence* memperoleh skor terendah, meskipun tetap dalam kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi pustakawan telah baik, namun masih dapat ditingkatkan, khususnya dalam keterampilan mendongeng dan penguasaan materi literasi anak. Temuan ini mendukung teori Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa jaminan layanan berkaitan erat dengan kompetensi dan profesionalisme penyedia layanan dalam membangun kepercayaan pengguna.

Pada dimensi empathy (empati), hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan memiliki kepedulian yang tinggi terhadap peserta. Sub indikator *personal approach* memperoleh skor tertinggi, yang menunjukkan bahwa pustakawan mampu membangun hubungan yang ramah dan hangat dengan anak-anak. Sementara itu, sub indikator *understanding needs* memperoleh skor terendah dibandingkan sub indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dalam memahami kebutuhan individual peserta masih perlu ditingkatkan, terutama dalam menyesuaikan kegiatan dan pilihan bacaan dengan karakteristik anak. Temuan ini sesuai dengan Zeithaml et al. (1990) yang menekankan pentingnya empati dalam menciptakan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Selain tabel, visualisasi data juga dapat ditampilkan dalam bentuk grafik untuk memperjelas perbandingan antar indikator, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Rekapitulasi Skor Indikator Variabel

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program BUBI telah berhasil memberikan layanan literasi yang berkualitas dan mampu memenuhi harapan pengguna, khususnya guru. Temuan ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh aspek fasilitas, tetapi juga oleh kompetensi pustakawan, interaksi yang dibangun, serta kemampuan dalam memahami kebutuhan peserta. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat konsep SERVQUAL bahwa kualitas layanan merupakan hasil dari interaksi berbagai dimensi yang saling mendukung.

Selain itu, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa Program BUBI dapat menjadi model layanan literasi anak yang efektif di perpustakaan umum. Meskipun seluruh indikator berada pada kategori sangat baik, beberapa aspek seperti variasi metode penyampaian, ketepatan waktu pelaksanaan, dan pemahaman kebutuhan peserta masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya pengembangan berkelanjutan agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan pengguna.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa persepsi guru terhadap kualitas layanan Program BUBI (Buku Bicara) pada Layanan Anak di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta berada dalam kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,55, yang mencerminkan bahwa program telah mampu memberikan pengalaman layanan yang positif bagi pengguna, khususnya dalam mendukung kegiatan literasi anak. Ditinjau dari lima dimensi kualitas layanan, seluruh indikator, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, menunjukkan hasil yang sangat baik. Dimensi assurance memiliki skor tertinggi, yang menunjukkan bahwa pustakawan mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, serta menunjukkan kompetensi dan profesionalisme yang baik. Sementara itu, dimensi empathy memperoleh skor relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, khususnya

pada aspek pemahaman kebutuhan peserta, meskipun masih dalam kategori sangat baik.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan Program BUBI tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas dan pelaksanaan kegiatan, tetapi juga oleh kemampuan pustakawan dalam berinteraksi, bersikap responsif, serta memahami kebutuhan peserta. Program ini terbukti memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan minat baca, kemampuan literasi, serta menciptakan pengalaman belajar yang interaktif dan menyenangkan bagi anak.

DAFTAR RUJUKAN

- Abidin, Y. (2015). *Pembelajaran multiliterasi: Sebuah jawaban atas tantangan pendidikan abad ke-21 dalam konteks keindonesiaan*. Refika Aditama.
- Anwar, R. K., Rukmana, E. N., & Saepudin, E. (2023). Meaning of storytelling in volunteers' experiences at Pabukon Ngadongeng community reading park. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 11(2), 88–97.
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Rineka Cipta.
- Darmanto. (2020). *Manajemen perpustakaan umum*. Rajawali Pers.
- Darmono. (2016). *Manajemen dan tata kerja perpustakaan sekolah*. Grasindo.
- Gustini, L. K., & Mulyana, S. (2017). Membangun budaya literasi pada anak usia dini melalui aktivitas kreatif perpustakaan. *Prosiding Komunikasi*, 1(1), 35–42.
- Hernon, P., & Altman, E. (2010). *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers* (2nd ed.). American Library Association.
- Igwebuike, E. U., Agbo, A. D., & Echezona, N. P. (2018). Developing effective library services for children and young people in public libraries: A structured review. *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management*, 9(4), 14–25.
- Irawati, I., Laksmi, L., Rahmi, R., & Wijayanti, L. (2025). School librarian experience as an agent in fostering a reading culture. *IFLA Journal*, 51(1), 102–119.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Latifah, L., Samosir, F. T., & Sa'diyah, H. (2024). Pengembangan layanan literasi anak di perpustakaan umum berbasis kolaborasi pendidikan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 9(1), 45–58.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmah, E. (2020). *Layanan perpustakaan dan informasi*. Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- UNESCO. (2018). *Global education monitoring report 2019: Migration, displacement and education*. UNESCO Publishing.

OECD. (2019). *PISA 2018 results (Volume I): What students know and can do*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/5f07c754-en>

Krashen, S. D. (2004). *The power of reading: Insights from the research* (2nd ed.). Libraries Unlimited.

Trelease, J. (2013). *The read-aloud handbook* (7th ed.). Penguin.