

---

## **Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Ruang Baca Publik Taman Kota Di Surabaya**

### *People Perception Towards Public Reading Room Service Of City Garden In Surabaya*

**Dimas Rahmat, Galih Widya, Sandi Dwi, Mardiyah Rahmawati, Alvinna Audria, Whopy Chidya. P, M. Al Azhar. H, Karina Elita Maya. S, Ninik Alfiyah, Yindi Avriany. D, Nikmahtin Megawati, Dhani Karolyn. P, Aida Fithriyah, dan Herlina Yudha. N<sup>1</sup>**  
**Universitas Airlangga**

#### **Abstrak**

Munculnya Surabaya sebagai kota Literasi pada peringatan hari pendidikan nasional 2 Mei 2014 mulai terbentuk dan menjamurlah berbagai ruang baca publik seperti Taman bacaan masyarakat, Perpustakaan hingga perpustakaan keliling. Munculnya realitas pahit berupa tutupnya Taman bacaan yang ada di Mall-mall Surabaya yang berada di mall Cito, Royal dan Krampung plaza hanya karena kendala dan permasalahan operasional menyebabkan munculnya secuil permasalahan yang mengganggu merebaknya banyak prestasi Surabaya sebagai Kota Literasi. Demi menindaklanjuti agar Ruang baca publik yang lain di Surabaya tidak mengalami hal tersebut maka dilakukanlah upaya untuk meminimalisir realitas tersebut melalui usaha pengkajian ulang ruang baca publik dari sisi layanan sebagai unsur yang penting dalam suatu lembaga informasi. Agar menunjukkan pemanfaatan yang lebih baik kedepannya untuk masyarakat setelah adanya pengkajian tersebut maka fokus utama pengkajian adalah mengetahui sejauh mana layanan pada ruang baca publik secara umum agar kedepannya dapat dijadikan suatu reapon positif untuk ruang baca publik. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatif melalui pengumpulan data berupa observasi, studi literatur, dan pembagian kuesioner pada responden di ke 4 ruang baca publik di Taman kota Surabaya. Secara keseluruhan dari ke 4 tempat penelitian didapatkan hasil bahwasanya frekuensi persepsi masyarakat secara total masuk ke kategori buruk berdasarkan indikator dari Vincent yang mengarah secara seimbang dari faktor internal dan eksternal. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan ruang baca publik yang telah ada masih dikategorikan sangat kurang maksimal dan terindikasi dari perlu adanya peningkatan di sisi promosi, fasilitas dan inovasi program untuk kedepannya

**Kata kunci:** persepsi masyarakat, layanan ruang baca publik, ruang baca publik.

#### **Abstract**

Surabaya as Literacy City has been starting in National Education Day 2 May 2014 and also rising their features and facility like Public reading room, Library and Mobile Library. And we also Concern with some worst Realty about literacy System in Surabaya, such as had been Close some library in Shopping Center in Surabaya, like in Cito Mall, Royal Plaza and Kapas Krampung Plaza cause some problem in operasional System have causing other problem can disturb many achievement of Surabaya as Literacy City. We have should to continue it for another Public Reading Room in Surabaya can't be like another Closed public reading room. And we must to minimalize it with Resources learning through the efforts of reviewing public reading room of the service as an essential element in an information centre. In order to show better utilization of the future for the public after the assessment is the primary focus of our study was to determine

the extent to which the services at the general public reading room so that the future can be used as a positive response for public reading room. The method used is quantitative approach with the method of data collection in the form of an explanatory through observation, literature, and the distribution of questionnaires to the respondents in all four public reading room in park city of Surabaya. Overall from 4 to place our study showed that the frequency of public perception in total into the bad category based on indicators of Vincent theory who leads a balanced way of internal and external factors. It shows that the public reading room services that already exist is still considered very less than the maximum and the indication of the need for an increase in the promotion, facilities and innovation program for the future.

**Key words:** people perception, Public reading room service, public reading room

Sejak munculnya Deklarasi Surabaya sebagai Kota Literasi berbagai pelayanan public untuk peningkatan kualitas minat baca dan pemberdayaan masyarakat semakin digalakkan. Hal ini semakin didukung dengan munculnya ruang baca public seperti Taman bacaan masyarakat hingga perpustakaan keliling yang berada disetiap sudut yang mendekati diri pada masyarakat, mulai dari tingkat RT, RW, rumah sakit, mall hingga dikawasan sarana rekreatif seperti taman kota. Upaya – upaya tersebut tak lain di integrasikan oleh walikota Surabaya yaitu bu Tri Rismaharini semata-mata untuk peningkatan mutu dan kualitas hidup pembelajaran masyarakat Surabaya agar termotivasi untuk selalu berbudaya baca dan mendekati diri pada tingkat persaingan kompetensi yang semakin baik. Pada tahun 2014 saja sudah tercatat ada 972 titik taman bacaan masyarakat yang tersebar di Surabaya, informasi tersebut terlontar pula pada hari ditetapkannya Surabaya sebagai Kota Literasi pada peringatan Hari Pendidikan Nasional 2 mei 2014 di halaman Taman Surya. –Surabaya, beritasurabaya.net (02-05-2014).

Ruang baca public seperti Taman bacaan masyarakat maupun perpustakaan keliling pada dasarnya adalah sama. Taman bacaan masyarakat merupakan wadah pembelajaran masyarakat dan pembinaan kualitas hidup masyarakat yang memberikan kemudahan akses informasi bagi lingkungannya baik untuk peningkatan minat baca maupun pembekalan ketrampilan bagi masyarakat (Pedoman Penyelenggaraan Taman Bacaan Masyarakat, 2006). Sedangkan perpustakaan keliling adalah merupakan kaki tangan dari perpustakaan umum yang merupakan perpustakaan yang paling dekat dengan masyarakat dari sisi pelayanan pada penggunaanya yang luas dan tidak membedakan (Keputusan Kementerian Pendidikan Nasional, 2006). Keberadaan Ruang baca public berupa Taman bacaan masyarakat maupun perpustakaan keliling banyak ditempatkan di lokasi yang strategis yaitu Taman kota, rumah sakit, mall, dan kawasan strategis lainnya dengan tujuan agar lebih mudah akses bagi masyarakat. –Surabaya, republika.co.id (05-05-2015).

Seiring berjalannya waktu muncul permasalahan realitas yang cukup memprihatinkan yaitu salah satu kasus berupa Tutupnya Taman Bacaan masyarakat yang berada di Mall-mall Surabaya dengan latar belakang adanya kendala operasional semata, yang semula di Mall City of Tomorrow, Krampung Plaza, maupun Royal harus rela tutup meskipun usia berdirinya yang masih dikategorikan baru diresmikan tahun 2010. – Surabaya, radiobuku.com (25-01-2011). Pembelajaran dan kesadaran penting muncul bahwasannya meskipun kesinergisan pemerintah dan masyarakat sudah tepat untuk menciptakan masyarakat yang berbudaya baca dan mampu aktif meningkatkan kualitas hidupnya ditengah-tengah lingkungan masyarakat mall yang erat kaitannya konsumerisme namun jika masyarakat dan pihak penyelenggara sasaran dilapangan tidak siap dan tidak mampu berimplementasi maka realitas pahit seperti kasus diatas bukan tidak

mungkin akan muncul dan terjadi lagi sehingga tentu secara tidak langsung berdampak pada keberadaan ruang baca public lainnya yang sudah menjamur di masyarakat. Menindaklanjuti salah satu realitas tersebut maka agar kedepannya tidak terjadi realitas pahit seperti yang digambarkan sebelumnya maka perlu adanya upaya mengkaji Ruang baca public dari segi sejauh mana layanan tersebut terimplementasi di masyarakat. Hal ini juga didukung dengan pendapat ahli yaitu (Lijan, 2008 : 43) terkait bahwasannya pelayanan public akan senantiasa actual dan terus berkembang dan demi mewujudkan pengguna yang potensial maka semua komponen harus senantiasa berkembang dan tak boleh jauh dari inovasi, sedangkan Layanan sebagai focus utama dikarenakan merupakan unsure paling penting dalam suatu lembaga informasi dan merupakan kegiatan yang membawa pengaruh dan penentu suatu pengguna untuk kembali atau sebaliknya pada suatu lembaga informasi (Jasfar dalam Riva Delviatma, 2005).

Salah satu Ruang baca public yang berlokasi strategis dan menarik adalah Taman Bacaan masyarakat dan perpustakaan keliling di Taman kota Surabaya yaitu di Taman Flora (TBM), Taman Ekspresi (Perpustakaan), Taman Bungkul (Perpustakaan Keliling) dan di Taman Mundu (Perpustakaan Keliling) yang perannya sangat menarik ditengah masyarakat yang sebagian besar bertujuan untuk rekreatif dan mencari hiburan saat di Taman kota justru pengelola ruang baca public harus memotivasi dan menanamkan budaya baca dan aktualisasi peningkatan kualitas hidup maupun peningkatan ketrampilan masyarakat, hal ini merupakan peran yang tidak mudah jika ditanamkan di era saat ini. Semua itu diwujudkan demi pembentukan karakter masyarakat yang mampu beradaptasi dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui budaya baca dan akses informasi yang efektif (David dalam Melati Indri, 1984), dengan demikian inilah yang menjadi motivasi penulis untuk melakukan penelitian ini sehingga manfaatnya bagi masyarakat adalah kedepannya sarana dan fasilitas layanan public dapat termanfaatkan secara maksimal guna memberikan kemajuan peradaban dan kesejahteraan masyarakat sendiri sebagai utamanya.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) sesuatu hal secara langsung melalui panca inderanya. Sedangkan berdasarkan (Mulyana, 2001 : 167) persepsi merupakan suatu proses internal yang membentuk individu untuk memilih, mengelola hingga dapat menafsirkan stimulus dari lingkungannya dan hal tersebut juga berpengaruh pada perilaku individu tersebut. Masyarakat menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sekelompok manusia dalam lingkup yang seluas-luasnya dan terikat dalam suatu kebudayaan dan aturan yang mereka anggap sama. Berdasarkan pemaparan inilah maka persepsi masyarakat merupakan proses suatu individu maupun sekelompok manusia yang telah taat akan suatu aturan terkait penerimaan stimulus oleh alat inderanya agar dapat merespon suatu obyek dengan sebaik-baiknya.

Layanan secara umum adalah suatu kegiatan maupun rangkaian aktivitas yang merupakan interaksi individu maupun mesin fisik yang memberikan hasil akhir berupa kepuasan pengguna (Jasfar dalam Riva Delviatma, 2005), selain itu berdasarkan (A.B Susanto dan Himawan Wijanarko dalam Rasyuqa, 2005) layanan merupakan visualisasi dan suatu perwujudan peluang untuk dapat dimanfaatkan oleh pengguna secara maksimal. Dalam jurnal berjudul Artikel pemanfaatan layanan ruang baca, Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan pada pengguna melalui kegiatan membaca pada area yang masih berada pada jangkauan petugas lembaga informasi. Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia definisi dari Publik adalah orang banyak atau umum dimana semua orang datang untuk mengunjungi suatu hal. Pemaparan selanjutnya maka layanan ruang baca public merupakan suatu aktivitas yang ditujukan pada pengguna atau masyarakat untuk dapat memanfaatkan area baca yang bersifat umum dengan pengawasan dari petugas lembaga informasi di ruang baca public tersebut.

Dari segi pelayanan public berdasarkan (Lijan, 2008) menyebutkan bahwasannya pelayanan public adalah aktivitas dan konsep yang akan senantiasa actual dan berkembang demi

mewujudkan pengguna yang potensial dan implementasinya tidak bisa jauh dari inovasi. Secara garis besar pada pelayanan public terdapat 7 hal yang harus di perhatikan yaitu : 1. *Fuction* (kinerja primer yang dituntut), 2. *Confirmance* (kepuasan yang didasarkan pemenuhan persyaratan), 3. *Reliability* (periode kepercayaan pada suatu jasa), 4. *Serviceability* (kemampuan memperbaiki kesalahan), 5. Adanya *assurance* (pengetahuan dan sikap yang tepat dan memenuhi). Berelevansi dengan pelayanan public yang memang tidak bisa lepas dari suatu perkembangan dan inovasi untuk masyarakat demi meningkatkan kualitas hidupnya maka sangat terkait dengan konsep *Information Literacy* oleh (Laksmi, 2006) bahwasannya kemampuan yang menyadarkan suatu diri individu untuk dapat mengelola kebutuhannya adalah melalui penempatan, evaluasi serta penggunaan informasi yang efektif dengan jalan membaca sehingga kita mampu menganalisis beragam masalah serta membentuk suatu prioritas yang dimana muncul sisi kritis dan penciptaan peluang pemikiran yang tepat demi peningkatan hidup yang lebih baik oleh masyarakat. Berdasarkan inilah maka sudah tepat jika Surabaya sudah berintegrasi menjadi Kota Literasi pada 2 Mei 2014 oleh walikota bu Tri Rismaharini. – Surabaya, beritasuarabaya.net (02-05-2015). Melalui penciptaan ruang baca public seperti perpustakaan, perpustakaan keliling hingga taman bacaan masyarakat di lokasi yang strategis kawasan Surabaya maka wujud pelayanan/ layanan public ini tentu harus dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh masyarakat sesuai dengan tujuan berdirinya yaitu untuk meningkatkan minat baca dan pembelajaran seumur hidup oleh masyarakat, sesuai dengan UU nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan sebagai salah satu lembaga informasi yang menyebutkan bahwasannya perpustakaan bertujuan untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan minat baca hingga meningkatkan pengetahuan dan pemberdayaan masyarakat. (Muhsin Kalida, 2012).

Ruang baca public yang tergambar pada penelitian kali ini berupa perpustakaan, perpustakaan keliling hingga taman bacaan masyarakat. Pada dasarnya ketiganya sama namun secara istilahnya berbeda. Taman bacaan masyarakat merupakan wadah pembelajaran masyarakat dan pembinaan kualitas hidup masyarakat yang memberikan kemudahan akses informasi bagi lingkungannya baik untuk peningkatan minat baca maupun pembekalan ketrampilan bagi masyarakat (Pedoman Penyelenggaraan Taman Bacaan Masyarakat, 2006). Selain itu, Taman bacaan masyarakat adalah lembaga dan sarana yang melayani kebutuhan informasi maupun ilmu pengetahuan masyarakat yang disajikan dalam bentuk bahan pustaka sehingga mewujudkan *learning society* (masyarakat belajar). Perpustakaan adalah salah satu lembaga informasi yang menyimpan berbagai sumber informasi baik tercetak, digital maupun jenis lainnya yang harus senantiasa inovatif untuk menyikapi perkembangan di sekitarnya. Sedangkan perpustakaan keliling merupakan konsep yang sama dengan perpustakaan pada umumnya namun lebih dijalankan melalui identik dengan pindah tempat atau keliling dalam artian keberadaan fisiknya tidak statis (Laksmi, 2006 : 5). Perpustakaan keliling adalah merupakan kaki tangan dari perpustakaan umum yang merupakan perpustakaan yang paling dekat dengan masyarakat dari sisi pelayanan pada penggunaanya yang luas dan tidak membedakan (Keputusan Kementerian Pendidikan Nasional, 2006 : 10).

Pada pengukuran persepsi terhadap ruang baca public, ada poin –poin tolak ukur dari salah satu ahli (Fitzsimmons, 2006) yaitu : 1) *Reliability* (yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar, 2) *Tangibles* (yang ditandai dengan penyediaan memadai sumber daya), 3) *Responsiveness* (keinginan melayani dengan cepat), 4) *assurance* (ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral), 5) empati (tingkat kemauan untuk mengetahui kebutuhan konsumen). Selain itu, ada kajian tolak ukur pula dari (Vincent, Manajemen pelayanan public, 1997) yaitu terdiri dari factor internal dan eksternal. Faktor internalnya terdiri dari fisiologis atau informasi yang didapat dari alat indra, perhatian atau energy untuk memperhatikan suatu obyek, minat atau banyaknya perhatian yang condong ke

suatu obyek, kebutuhan yang searah, pengalaman atau ingatan, dan yang terakhir adalah suasana hati. Pada factor eksternalnya sendiri terbagi menjadi penempatan obyek, warna obyek, keunikan, intensitas yang dipancarkan, dan motion atau gerakan terkait perhatian ke suatu obyek.

Kajian pada sasaran berupa Ruang baca public pada penelitian kali ini di dasarkan pada munculnya realitas yang cukup memprihatinkan berupa Tutupnya Taman Bacaan Masyarakat yang berada di Mall Cito (*City of Tomorrow*), Krampung plaza, maupun Royal yang terkendala operasional hingga harus tutup di usianya yang menginjak masih baru sejak diresmikannya pada tahun 2010. – Surabaya, radiobuku.com (25-01-2011). Demi menunjang Surabaya sebagai kota Literasi dan telah menjamurnya berbagai ruang baca public dari Taman baca hingga munculnya Perpustakaan Keliling maka sudah tentu perlu dioptimalkan agar nantinya benar-benar ruang baca public yang sudah strategis agar realitas dilapangannya dapat berjalan secara tepat dan maksimal untuk peningkatan kualitas hidup masyarakat. – Surabaya, republika.co.id (05-05-2015). Berdasarkan inilah maka peran Ruang baca public pada Taman kota di Surabaya yaitu Taman Bungkul (Perpustakaan keliling), Taman Mundu (Perpustakaan keliling), Taman Flora (Taman Baca) dan Taman Ekspresi (Perpustakaan) yang penulis pilih untuk diteliti menjadikan ruang baca public akan lebih baik kedepannya dan tentu ditujukan agar meminimalisir tingkat realitas pahit seperti yang tergambar sebelumnya agar dapat terimplementasi dengan baik dan tepat sesuai visi dan misi yang diemban oleh lembaga informasi tersebut, pentingnya kesesuaian Ruang baca public pada perkembangan Teknologi dan Informasi juga diperkuat pada pendapat (Walgito dalam Riva Delviatmala, 2010), agar kedepannya ruang baca public baik taman baca maupun perpustakaan dapat berjalan sesuai visi dan misi realitas yang tepat demi meningkatkan mutu kualitas masyarakat yang lebih baik, Semua itu diwujudkan demi pembentukan karakter masyarakat yang mampu beradaptasi dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui budaya baca dan akses informasi yang efektif (David dalam Melati Indri, 1984).

Realitas umum bahwa Peran Ruang baca public pada taman kota di Surabaya yaitu menanamkan peran edukatif dan motivasi peningkatan kualitas hidup masyarakat ditengah pengguna yang bertujuan utama ke Taman kota hanya untuk hiburan dan rekreatif tentu merupakan suatu poin penting yang menarik untuk dipahami dan diteliti ditengah-tengah Surabaya yang telah dideklarasikan menjadi Kota Literasi. Berdasarkan inilah demi mengkaji ulang Ruang baca public (dalam konteks ini Perpustakaan, perpustakaan keliling, Taman baca) dan demi meminimalisir realitas permasalahan seperti Tutupnya TBM di Mall-mall Surabaya sebagai salah satunya dibutuhkan adanya indikator pengkajian berupa Persepsi masyarakat terhadap layanan di ruang baca public tersebut. Persepsi sendiri merupakan suatu respon dari stimulus yang diterima oleh panca indra kemudian kita paparkan pada lingkungan yang secara umum lebih banyak bersifat subyektif. Sedangkan layanan ruang baca public merupakan suatu kondisi yang berisi aktivitas yang ditujukan pada pengguna berupa area baca dibawah pengawasan petugas oleh ruang baca atau lembaga informasi. Berdasarkan inilah demi menunjang peran penting perkembangan Teknologi dan informasi pada pelayanan public dan lembaga informasi yang harus menyesuaikan pula maka pengkajian ruang baca public dari sisi layanan inilah menjadi dasar agar suatu pelayanan public menjadi lebih baik kedepannya dan membantu pemanfaatan yang lebih baik oleh masyarakat.

## Metode Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan metode eksplanatif. Tempat penelitian dilaksanakan di taman kota Bungkul, Mundu, Flora, dan Ekspresi. Penggunaan kajian Ruang baca public merupakan perwakilan dari sebutan kesatuan dari Taman baca, perpustakaan, hingga perpustakaan keliling. Obyek penelitian adalah layanan pada ruang baca public tersebut secara umum yang dipaparkan oleh pengguna atau masyarakat melalui pembagian kuesioner pada

10 responden di tiap Ruang baca public di taman kota Surabaya. Responden sendiri dipilih berdasarkan *purposive sampling* dengan kriteria berupa usia berkisar 17 – 50 tahun, bersedia untuk diberi kuesioner , memahami informasi umum tentang keberadaan Ruang baca public taman kota di Surabaya.

Teknik pengumpulan data berupa *Studi literature*, observasi dan pembagian kuesioner pada pengguna kawasan Ruang baca public yang telah ditetapkan. Pengukuran indicator untuk kualitas pada layanan ruang baca public menggunakan poin dari Vincent dan metode skala pengukuran kualitas dari Wilcoxon.

## Hasil

Tabel 1. Tabel Penafsiran Tingkat Kualitas

Skala	Penilaian terhadap Kualitas Jasa
4,24 - 5,04	Sangat Baik
3,43 - 4,23	Baik
2,62 - 3,42	Sedang/Cukup
1,81 - 2,61	Buruk
1,00 - 1,80	Sangat Buruk

Tabel 2. Masyarakat mengetahui layanan Ruang baca Publik di Taman Kota.

	Keterangan	Frequency	Prosentase
Valid	Sangat tidak setuju	8	20 %
	Tidak setuju	13	32,5 %
	Kurang setuju	9	22,5 %
	Setuju	10	25 %
	Total	40	100 %
Rata – rata		2.53	
Keterangan			Buruk

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa layanan ruang baca public di taman kota mendapatkan indeks penilaian dari responden sebesar 2,53 dari keseluruhan dengan kategori buruk. Hal ini didukung dengan pernyataan dari responden bahwa sebesar 8 responden atau senilai dengan 20 % mengatakan bahwa mereka sangat tidak setuju bahwa mereka mengetahui tentang ruang baca public yang berada di taman kota. Sedangkan 10 responden atau senilai dengan 25% dengan mengatakan bahwa mereka setuju dengan keberadaan atau mengetahui ruang baca public di taman kota.

Tabel 2. Keberadaan layanan Ruang baca public di Taman Kota sudah sesuai peran dan fungsi.

RECORD AND LIBRARY  
JOURNAL

Keterangan		Frequency	Prosentase
Valid	Sangat tidak setuju	9	22,5 %
	Tidak setuju	13	32,5 %
	Kurang setuju	15	37,5 %
	Setuju	3	7,5 %
	Total	40	100 %
Rata – rata		2.30	
Keterangan		Buruk	

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa layanan ruang baca public di taman kota mendapatkan indeks penilaian dari responden sebesar 2,30 dengan kategori buruk. Hal ini didukung dengan pernyataan dari responden bahwa sebesar 9 responden atau senilai dengan 22,5 % mengatakan bahwa mereka sangat tidak setuju terkait kesesuaian keberadaan ruang baca public yang sesuai dengan peran dan fungsinya di taman kota. Sedangkan 3 responden atau senilai 7,5% mengatakan bahwa mereka setuju dengan keberadaan ruang baca public di taman kota.

Tabel 4. Layanan Ruang baca public sudah optimal sumber dayanya

Keterangan		Frequency	Prosentase
Valid	Sangat tidak setuju	8	20%
	Tidak setuju	16	40%
	Kurang setuju	11	27,5%
	Setuju	5	12,5%
	Total	40	100%
Rata – rata		2.33	
Keterangan		Buruk	

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa layanan ruang baca public di taman kota mendapatkan indeks penilaian dari responden sebesar 2,33 dengan kategori buruk. Hal ini didukung dengan pernyataan dari responden bahwa sebesar 8 responden atau senilai 20% mengatakan bahwa mereka sangat tidak setuju terkait layanan secara umum pada ruang baca public suda optimal sumber dayanya. Sedangkan 3 responden mengatakan bahwa mereka setuju dengan layanan ruang baca public yang menurut mereka sudah optimal sumber dayanya.

Tabel 5. Layanan ruang baca publik sudah melakukan promosi.

RECORD AND LIBRARY  
JOURNAL

Keterangan		Frequency	Prosentase
Valid	Sangat tidak setuju	4	10%
	Tidak setuju	18	45%
	Kurang setuju	15	37,5%
	Setuju	3	7,5%
	Total	40	100%
Total		2,43	
Rata – rata		Buruk	

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa layanan ruang baca public di taman kota mendapatkan indeks penilaian dari responden sebesar 2,43 dengan kategori buruk. Hal ini didukung dengan pernyataan dari responden bahwa sebesar 4 responden atau senilai 10% mengatakan bahwa mereka sangat tidak setuju bahwa layanan secara umum pada ruang baca public sudah melakukan promosi secara optimal. Sedangkan 3 responden atau senilai 7,5% mengatakan bahwa mereka setuju dengan layanan ruang baca public yang menurut mereka sudah melakukan promosi secara tepat.

Tabel 6. Layanan ruang baca public mempunyai berbagai macam variasi program.

Keterangan		Frequency	Prosentase
Valid	Sangat tidak setuju	8	20%
	Tidak setuju	14	35%
	Kurang setuju	12	30%
	Setuju	6	15%
	Total	40	100%
Total		2,40	
Rata – rata		buruk	

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa layanan ruang baca public di taman kota mendapatkan indeks penilaian dari responden sebesar 2,40 dengan kategori buruk. Hal ini didukung dengan pernyataan dari responden bahwa sebesar 8 atau senilai 20% responden mengatakan bahwa mereka sangat tidak setuju bahwa layanan secara umum pada ruang baca public sudah melakukan berbagai variasi program. Sedangkan 6 responden senilai 15% mengatakan bahwa mereka setuju dengan layanan ruang baca public yang menurut mereka sudah melakukan beragam variasi program.

Tabel 7. Layanan ruang baca public sudah sesuai dengan visi dan misi.



RECORD AND LIBRARY  
JOURNAL

Keterangan		Frequency	Prosentase
Valid	Sangat tidak setuju	8	20%
	Tidak setuju	13	32,5%
	Kurang setuju	16	40%
	Setuju	3	7,5%
	Total	40	100%
Total		2,35	
Rata – rata		buruk	

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa layanan ruang baca public di taman kota mendapatkan indeks penilaian dari responden sebesar 2,35 dengan kategori buruk. Hal ini didukung dengan pernyataan dari responden bahwa sebesar 8 responden yang senilai 20% mengatakan bahwa mereka sangat tidak setuju bahwa layanan sudah sesuai dengan visi dan misi. Sedangkan 3 responden yang senilai 7,5% mengatakan bahwa mereka setuju dengan layanan ruang baca public yang menurut mereka sudah sesuai dengan implementasi visi dan misi yang diemban.

Tabel 8. Visi dan misi ruang baca publik sudah dilaksanakan dengan baik.

Keterangan		Frequency	Prosentase
Valid	Sangat tidak setuju	10	25%
	Tidak setuju	15	37,5%
	Kurang setuju	9	22,5%
	Setuju	6	15%
	Total	40	100%
Total		2,28	
Rata – rata		buruk	

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa layanan ruang baca public di taman kota mendapatkan indeks penilaian dari responden sebesar 2,28 dengan kategori buruk. Hal ini didukung dengan pernyataan dari responden bahwa sebesar 10 responden yang senilai 25% mengatakan bahwa mereka sangat tidak setuju bahwa layanan ruang baca public sudah dilaksanakan dengan baik. Sedangkan 6 responden yang senilai 15% mengatakan bahwa mereka setuju dengan layanan ruang baca public yang menurut mereka pelaksanaannya sudah baik.

Tabel 9. Layanan bersifat terbuka dan mudah diakses bagi semua kalangan masyarakat.

RECORD AND LIBRARY  
JOURNAL

Keterangan		Frequency	Prosentase
Valid	Sangat tidak setuju	3	7,5%
	Tidak setuju	16	40%
	Kurang setuju	14	35%
	Setuju	7	17,5%
	Total	40	100%
Total		2,63	
Rata – rata		buruk	

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa layanan ruang baca public di taman kota mendapatkan indeks penilaian dari responden sebesar 2,63 dengan kategori buruk. Hal ini didukung dengan pernyataan dari responden bahwa sebesar 3 responden yang senilai 7,5% mengatakan bahwa mereka sangat tidak setuju bahwa layanan ruang baca public sudah terbuka dan mudah akses. Sedangkan 7 responden yang senilai 17,5% mengatakan bahwa mereka setuju dengan layanan ruang baca public yang telah terbuka dan mudah akses.

Tabel 10. Layanan sudah disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan masyarakat sekitar.

Keterangan		Frequency	Prosentase
Valid	Sangat tidak setuju	8	20%
	Tidak setuju	14	35%
	Kurang setuju	12	30%
	Setuju	6	15%
	Total	40	100%
Total		2,40	
Rata – rata		buruk	

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa layanan ruang baca public di taman kota mendapatkan indeks penilaian dari responden sebesar 2,40 dengan kategori buruk. Hal ini didukung dengan pernyataan dari responden bahwa sebesar 8 responden senilai denan 20% mengatakan bahwa mereka sangat tidak setuju bahwa layanan ruang baca public sudah sesuai dengan kemampuan masyarakat sekitar. Sedangkan 6 responden yang senilai 15% mengatakan bahwa mereka setuju dengan layanan ruang baca public yang telah disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan masyarakat sekitar.

Tabel 11. Layanan telah berperan memperhatikan aspirasi, harapan dan kebutuhan masyarakat.

RECORD AND LIBRARY  
JOURNAL

Keterangan		Frequency	Prosentase
Valid	Sangat tidak setuju	15	37,5%
	Tidak setuju	11	27,5%
	Kurang setuju	9	22,5%
	Setuju	5	12,5%
	Total	40	100%
Total		2,10	
Rata – rata		buruk	

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa layanan ruang baca public di taman kota mendapatkan indeks penilaian dari responden sebesar 2,10 dengan kategori buruk. Hal ini didukung dengan pernyataan dari responden bahwa sebesar 15 responden yang senilai 37,5% mengatakan bahwa mereka sangat tidak setuju bahwa layanan ruang baca juga berperan memperhatikan aspirasi, harapan dan kebutuhan masyarakat. Sedangkan 5 responden yang senilai 12,5% mengatakan bahwa mereka setuju dengan layanan ruang baca public yang juga berperan memperhatikan aspirasi dan harapan mereka.

Tabel 12. Layanan telah disesuaikan dengan kesamaan hak dan kewajiban semua masyarakat.

Keterangan		Frequency	Prosentase
Valid	Sangat tidak setuju	7	17,5%
	Tidak setuju	15	37,5%
	Kurang setuju	11	27,5%
	Setuju	7	17,5%
	Total	40	100%
Total		2,45	
Rata – rata		buruk	

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa layanan ruang baca public di taman kota mendapatkan indeks penilaian dari responden sebesar 2,45 dengan kategori buruk. Hal ini didukung dengan pernyataan dari responden bahwa sebesar 7 responden yang senilai 17,5% mengatakan bahwa mereka sangat tidak setuju bahwa layanan telah disesuaikan dengan masyarakat sesuai kesamaan hak dan kewajiban. Sedangkan 7 responden yang senilai 17,5% mengatakan bahwa mereka setuju dengan layanan ruang baca public yang telah menyesuaikan pelayanan sesuai persamaan hak dan kewajiban masyarakat.

Secara keseluruhan tabel frekuensi diatas menyatakan bahwa rata-rata frekuensi pada setiap tabel tergolong buruk. Hal tersebut didukung dengan keseluruhan responden yang berjumlah 40 menyatakan bahwasannya dari segi indicator-indikator tersebut seperti layanan yang telah disesuaikan dengan kondisi sekitar masyarakat, persamaan hak dan kewajiban dalam pelayanan, dan lain-lain menyatakan bahwasannya responden banyak yang tidak mengetahui layanan ruang baca public di Taman Kota Surabaya. Selain itu, Masih ditemui pengguna atau masyarakat yang bertujuan hanya untuk kepentingan hiburan dan rekreatif saja saat berkunjung ke Taman Kota. Selain itu keseluruhan responden mencapai persepsi akhir berupa kategori buruk dengan nilai rata-rata dibawah skala baik yaitu 3,43 – 4,23. Secara realitas hanya mencapai total akhir berupa 2,37 sehingga sudah tepat jika dikategorikan buruk.

Pada pengukuran sejauh mana kualitas layanan ruang baca public berdasarkan persepsi masyarakat, telah didapatkan informasi secara keseluruhan bahwa persepsi masyarakat dikategorikan buruk terhadap Layanan Ruang baca public di Taman Kota, Surabaya. Taman kota yang dimaksudkan dan menjadi sasaran adalah Taman kota Bungkul (dengan Ruang baca public berupa perpustakaan keliling), Taman Mundu (ruang baca public berupa perpustakaan keliling), Taman Ekspresi (ruang baca public berupa perpustakaan) dan Taman kota Flora / kebun bibit 1 (ruang baca public berupa Taman bacaan masyarakat). Kategori buruk disini dihasilkan dari poin ukuran tiap dimensi yaitu pengetahuan masyarakat terhadap layanan ruang baca public secara garis besar, kesesuaian keberadaan layanan ruang baca public di Taman Kota, keoptimalan layanan ruang baca public, promosi layanan ruang baca public, variasi program yang diadakan, kesesuaian visi dan misi, pencapaian visi dan misi, keterbukaan dan kemudahan akses yang diberikan, kesesuaian dengan kondisi dan kemampuan masyarakat sekitar, perhatian terhadap penyampaian aspirasi dan harapan dari masyarakat, dan yang terakhir adalah kesamaan dalam pelayanan berdasarkan atas hak dan kewajiban. Dari keseluruhan total responden yang berjumlah 40 yaitu 10 di tiap ruang baca public digunakan sebagai penentu persepsi terkait kajian yang diulas.

Penggunaan poin indicator tersebut oleh penulis berdasarkan pada pengukuran persepsi oleh Vincent (Manajemen pelayanan public, 1997) dengan memperhatikan segi factor internal dan eksternal seperti yang telah dipaparkan. Sedangkan dari segi ukuran untuk layanan ruang baca public selain menggunakan dari Vincent penulis juga akan memaparkan berdasarkan ahli lainnya untuk lebih menspesifikkan terkait persepsi yang secara keseluruhan memang masih dinilai buruk, yaitu oleh ahli (Fitzsimmous, 2006) yang terdiri dari : 1) *Reliability* (pemberian layanan yang tepat), 2) *Tangibles* (ditandai dengan ketersediaan sumber daya yang memadai), 3) *Responsiveness* (keinginan untuk melayani dengan cepat), 4) *Assurance* (tingkat perhatian terhadap etika dan moral), 5) Empati (tingkat kemauan mengetahui kebutuhan konsumen). Pada poin pertama yaitu pemberian layanan yang tepat, berdasarkan tabel 9 dipaparkan bahwasannya bahwa nilai totalnya hanya mencapai 2,40 dengan responden yang setuju hanya senilai 6 dari 40 responden dengan skala tersebut maka sudah tepat jika dikategorikan buruk. Hal ini juga didukung dengan responden yang sangat tidak setuju senilai 8, disini menjelaskan bahwasannya untuk mencapai kategori baik yang senilai 3,43 – 4,23 tentu masih jauh. Selain itu juga dipaparkan salah satu pendapat para responden terkait poin ini, berikut adalah salah satu sampel dari persepsi pengguna yang sangat tidak setuju yaitu :

“...kalau untuk menuju kategori sesuai dengan kondisi masyarakat sekitar ya jelas tidak setuju, buktinya para pedagang saja bahkan banyak pengunjung tidak tahu apa saja program atau layanan yang dapat mereka rasakan, banyak yang ditunjukkan untuk anak saja...” (Wahyu)

“...menurut saya untuk saat ini ya belum untuk sesuai kondisi masyarakat sekitar, buktinya masih ada sana sini pengunjung taman kota yang bahkan tidak tahu bangunan sebelah sana itu ruang baca public, penempatannya terlalu jauh dari pandangan strategis pengunjung, layanannya dan fasilitas pun masih belum memadai untuk dikatakan ruang baca publik...” (Titik)

Pada poin selanjutnya yaitu ketersediaan sumber daya yang memadai berdasarkan tabel 3 dipaparkan bahwasannya senilai 2,33 yang dinilai kategori buruk. Sedangkan lebih rincinya pengguna yang sangat tidak setuju senilai 8 dibanding yang setuju hanya senilai 5. Persepsi tersebut semakin di dukung oleh pemaparan ketidaksetujuan pengguna sebagai berikut

“...sumber daya disini dari segi pengelola sudah bagus namun dari segi koleksi sebaiknya diperbarui karena banyak juga yang berkomentar tak hanya saya bahwa koleksinya itu-itu saja, bagaimana yang lain akan lebih tergerak...” (Yuni)

“...sumber daya disini kurang aktif sepertinya karena setahu saya mereka hanya bersasaran pada anak kecil saja, selain itu dari segi fasilitas kita sebagai pengunjung merasa kurang nyaman dengan kurangnya inovasi atau tampilan yang harusnya menarik agar kami betah di ruang baca public ini...” (Agus)

Pada poin ketiga yaitu terkait keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat terindikasi berdasarkan data pada tabel 6 dan 7 menurut persepsi hanya mencapai 2,35 dan 2,28. Hal tersebut dengan total responden yang sangat tidak setuju mencapai 18 dan yang setuju hanya senilai 9 responden, Masih jauh pula dari kategori skala baik. Hal ini juga diperkuat dengan pendapat ahli yaitu Layanan merupakan unsure paling penting dalam suatu lembaga informasi dan merupakan kegiatan yang membawa pengaruh dan penentu suatu pengguna untuk kembali atau sebaliknya pada suatu lembaga informasi (Jasfar dalam Riva Delviatma, 2005 ). Berdasarkan inilah jika realitas berdasarkan data tergambar seperti itu, maka secara teoritis pun sudah tepat jika layanan tidak dapat memberikan apa yang pengguna inginkan apalagi pelaksanaan yang dinilai tidak cepat tentu berpengaruh pada kunjungan dimasa mendatang pada ruang public tersebut sehingga tentu indikasi ternilai buruk secara tidak langsung juga akan bertambah. Pada poin keempat dan kelima yaitu tingkat perhatian terhadap etika dan moral serta perhatian untuk mengetahui kebutuhan pengguna berdasarkan data dari tabel 10 dan 11 dipaparkan bahwasannya persepsi terkait hal tersebut secara keseluruhan senilai 2,10 dan 2,45 yang juga masih dibawah skala kategori baik. Sedangkan responden yang menilai sangat tidak setuju adalah totalnya 22 dengan persepsi setuju totalnya adalah 12 responden, Kategori penilaian buruk ini juga diperkuat dengan pernyataan ahli berupa Pelayanan public merupakan konsep yang akan senantiasa actual dan tidak ada habisnya untuk jauh dari inovasi dan perkembangan agar yang ditujukan pada pengguna berkualitas dan menjadikan pengguna yang potensial (Lijan, 2008 ). Berdasarkan inilah maka realitas yang tergambar sudah benar jika ternilai buruk. Berikut dipaparkan pula persepsi responden terkait sangat tidak setujunya yaitu sebagai berikut :

“...Serta secara garis besar pada poin lainnya nyaris sama yang mengindikasikan bahwa baik hardware maupun output layanan ruang baca public masih sangat kurang maksimal dari keseluruhan pada ke 4 taman kota yang penulis teliti, baik dari indicator Vincent maupun Fitzsimmons.

## **Simpulan**

Persepsi masyarakat pada layanan ruang baca public di taman kota Surabaya yaitu di taman kota Bungkul (Perpustakaan keliling), taman Mundu (Perpustakaan keliling), taman Ekspresi (Perpustakaan) dan taman Flora (Taman Bacaan masyarakat) terindikasi total berupa masih dikategorikan buruk. Hal tersebut semakin didukung dengan realitas data berupa semua indicator dari Vincent yang peneliti gunakan yaitu komponen Faktor internalnya terdiri dari fisiologis atau informasi yang didapat dari alat indra, perhatian atau energy untuk memperhatikan suatu obyek, minat atau banyaknya perhatian yang condong ke suatu obyek, kebutuhan yang searah, pengalaman atau ingatan, dan yang terakhir adalah suasana hati dan Pada factor eksternalnya sendiri terbagi menjadi penempatan obyek, warna obyek, keunikan, intensitas yang dipancarkan, dan motion atau gerakan terkait perhatian ke suatu obyek. Secara totalitas semua komponen indicator tiap kategori bernilai dibawah skala baik yaitu 3,43 - 4,23. Berdasarkan

inilah maka persepsi masyarakat terhadap layanan ruang baca public bernilai buruk dan didapatkan saran bahwa bagi semua ruang baca public, pengguna sebagian besar memaparkan bahwa sebaiknya ada inovasi layanan, promosi yang optimal dan fasilitas yang cukup dari segi jumlah dan penggunaan.

### **Referensi**

- Sulistyo-Basuki. (2006). *Tinjauan Kultural Terhadap Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto
- Kalida, Muhsin. (2012). *Yogyakarta TBM Kreatif: Dilengkapi Panduan Pengelolaan TBM & 6 Profil TBM Kreatif di Yogyakarta*. Daerah Istimewa Yogyakarta: Forum Taman Bacaan Masyarakat (FTBM)
- Sinombela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ariobowo, Rasyuga (2013). *Penerapan program TBM Ruang publik: studi kasus didua TBM @mal., Depok : Universitas Indonesia*
- Delviatma, Riva (2012). *Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat*. Depok : Universitas Indonesia
- Engka, Mayer. (2013). *Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Kecamatan Lamongan Timur Kabupaten Minahasa*
- Mansur, T. (2008). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setidoho Lhoksemawe*. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Hapsari, Melati Indri. (2009). Analisis Sistematis Penyelenggaraan. *Jurnal PNRI 1*(1).
- Widiantika, Rasyuqa. (2013). *Evaluasi Program Taman Bacaan Masyarakat Surabaya*