

Pelaksanaan Pelayanan di Taman Bacaan Masyarakat Tambelan Pekanbaru: Analisis Kualitas Layanan dalam Penguatan Literasi Masyarakat

Novia Rahma¹, Daeng Ayub², Muhammad Jais³

^{1,2,3} Pendidikan Masyarakat, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Riau.

E-mail: novia.rahma1534@student.unri.ac.id¹, daengayub@lecturer.unri.ac.id², muhammadjais@lecturer.unri.ac.id³.

Abstract: *Community reading centers play an important role in expanding access to literacy resources and supporting non-formal learning, particularly at the community level. However, the effectiveness of these institutions depends not only on the availability of reading materials but also on the quality of services provided to users. This study examines the implementation of services at Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Tambelan in Pekanbaru, Indonesia, using five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A qualitative naturalistic approach was employed. Data were collected through direct observation, semi-structured interviews, and document analysis involving two core informants who were TBM users and one supporting informant representing the management. Data were analyzed through data reduction, data display, conclusion drawing, and source triangulation. The findings indicate that TBM Tambelan generally provides favorable service across the five dimensions. Tangible aspects are reflected in clean reading spaces, maintained collections, and supporting facilities. Reliability is demonstrated through consistent operating hours and orderly borrowing procedures. Responsiveness is evident in prompt assistance and efficient circulation services, while assurance is supported by courteous staff behavior and measures designed to maintain user and collection security. Empathy is reflected in personal attention and openness to users' needs and feedback. Nevertheless, limitations remain, particularly regarding digital facilities, the diversity of materials for adult readers, systematic mechanisms for collecting user feedback, and broader community participation. The study demonstrates that service quality is an important institutional mechanism through which community reading centers can strengthen accessibility, user experience, and community-based literacy development.*

Abstrak: Taman Bacaan Masyarakat (TBM) merupakan salah satu lembaga pendidikan nonformal yang berperan menyediakan akses terhadap sumber informasi, bahan bacaan, dan aktivitas pembelajaran sepanjang hayat. Keberhasilan TBM tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan koleksi, tetapi juga oleh kemampuan pengelola menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan pelayanan di Taman Bacaan Masyarakat Tambelan Pekanbaru berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif naturalistik. Informan terdiri atas dua pengunjung sebagai informan inti dan satu pengelola sebagai informan kontrol. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, serta triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan TBM Tambelan secara umum berjalan dengan baik. Dimensi bukti fisik tercermin pada kebersihan lingkungan, penataan koleksi, dan keberadaan sarana pendukung. Keandalan ditunjukkan oleh konsistensi jam pelayanan dan ketertiban proses sirkulasi. Daya tanggap terlihat dari kecepatan pengelola membantu pengunjung, sedangkan jaminan tercermin melalui keramahan, kesopanan, kompetensi, dan

Article History

Received: 14-11-26

Reviewed: 31-08-26

Published: 15-09-26

Key Words

Community Reading Center, Service Quality, Community Literacy, Public Service, Non-Formal Education, Pekanbaru.

Sejarah Artikel

Diterima: 14-11-26

Direview: 31-08-26

Diterbitkan: 15-09-26

Kata Kunci

Kualitas Pelayanan, Taman Bacaan Masyarakat, Literasi Masyarakat, Pendidikan Nonformal, Pelayanan Publik, Pekanbaru.

keamanan. Dimensi empati ditunjukkan melalui perhatian terhadap kebutuhan individual pengunjung dan keterbukaan terhadap masukan. Meskipun demikian, masih ditemukan kebutuhan peningkatan fasilitas digital, diversifikasi bahan bacaan, sistem umpan balik pengunjung, dan inovasi program untuk memperluas partisipasi masyarakat. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan elemen strategis dalam memperkuat fungsi TBM sebagai pusat literasi dan pembelajaran masyarakat.

How to Cite: Rahma, N., Ayub, D., & Jais, M. (2026). Pelaksanaan Pelayanan di Taman Bacaan Masyarakat Tambelan Pekanbaru: Analisis Kualitas Layanan dalam Penguatan Literasi Masyarakat. *Transformasi : Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Non Formal Informal*, 12(2), 850–860. <https://doi.org/10.33394/jtni.v12i2.18397>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat memperoleh, menggunakan, dan mendistribusikan pengetahuan. Informasi yang sebelumnya terutama diperoleh melalui bahan bacaan tercetak kini dapat diakses melalui berbagai media digital. Perubahan tersebut memberikan peluang besar bagi peningkatan akses pengetahuan, tetapi pada saat yang sama menghadirkan tantangan bagi lembaga literasi berbasis masyarakat. Keberadaan lembaga literasi tidak lagi cukup hanya dengan menyediakan buku, tetapi perlu menawarkan lingkungan belajar, pelayanan yang berkualitas, aktivitas literasi yang menarik, serta akses terhadap informasi yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.

Taman Bacaan Masyarakat (TBM) merupakan salah satu bentuk layanan pendidikan nonformal yang memiliki posisi strategis dalam menyediakan akses bahan bacaan dan mendukung pembelajaran sepanjang hayat. Holik (2021) menjelaskan bahwa TBM dapat berfungsi sebagai alternatif layanan literasi dasar sekaligus melengkapi berbagai program pendidikan masyarakat. Dengan demikian, TBM tidak hanya dapat dipahami sebagai tempat menyimpan dan membaca buku, tetapi juga sebagai ruang belajar sosial yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi, mengembangkan pengetahuan, berinteraksi, dan mengikuti berbagai aktivitas pemberdayaan.

Perkembangan TBM dalam beberapa tahun terakhir bahkan menunjukkan perluasan fungsi dari penyedia bahan bacaan menjadi ruang sosial dan pemberdayaan masyarakat. Lusiana et al. (2023) menemukan bahwa TBM berbasis inklusi sosial dapat memberikan kontribusi terhadap pemberdayaan masyarakat dan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Penelitian Mulyani (2024) juga menunjukkan bahwa TBM dapat menjadi ruang bersama yang memperkuat interaksi sosial warga. Hal tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan TBM sangat dipengaruhi oleh kemampuan lembaga dalam mengembangkan pelayanan yang relevan dengan kebutuhan komunitas.

Taman Bacaan Masyarakat Tambelan merupakan salah satu fasilitas literasi masyarakat yang berada di Kota Pekanbaru. TBM ini menyediakan koleksi lebih dari empat ribu bahan bacaan yang mencakup pengetahuan umum, pendidikan, bacaan anak, hukum, dan berbagai kategori lainnya. Selain layanan baca di tempat, TBM menyediakan layanan keanggotaan, sirkulasi bahan bacaan, penelusuran informasi, serta sejumlah bentuk pelayanan literasi lainnya. Lokasinya yang berada di kawasan perkotaan memberikan potensi bagi TBM Tambelan untuk menjadi salah satu pusat pembelajaran masyarakat.

Namun demikian, keberadaan koleksi dan lokasi yang strategis belum secara otomatis menghasilkan tingkat pemanfaatan yang optimal. Data awal penelitian menunjukkan bahwa

jumlah kunjungan masyarakat masih relatif terbatas dan sebagian besar pengunjung berasal dari kelompok pelajar. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara potensi institusional TBM dan pemanfaatannya oleh masyarakat. Selain itu, beberapa fasilitas, khususnya layanan berbasis digital, masih memerlukan penguatan. Situasi tersebut membuat kualitas pelayanan menjadi aspek penting untuk dianalisis karena pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan dapat memengaruhi kenyamanan, kepuasan, serta kecenderungan untuk kembali memanfaatkan TBM.

Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan lembaga memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung melalui proses pelayanan yang konsisten. Penelitian kontemporer di lingkungan perpustakaan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan penting dengan kepuasan dan loyalitas pengunjung. Siswadi et al. (2020), misalnya, menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung perpustakaan. Soares-Silva et al. (2020) juga memperlihatkan bahwa persepsi kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan loyalitas pengunjung perpustakaan. Temuan serupa diperoleh Twum et al. (2022), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan pengunjung dan selanjutnya mendorong loyalitas terhadap perpustakaan.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dianalisis menggunakan lima dimensi utama yang berakar pada konsep kualitas jasa, yaitu tangibles atau bukti fisik, reliability atau keandalan, responsiveness atau daya tanggap, assurance atau jaminan, dan empathy atau empati. Bukti fisik berkaitan dengan lingkungan dan fasilitas yang dapat diamati secara langsung; keandalan berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten; daya tanggap berkaitan dengan kecepatan dan kesediaan membantu pengunjung; jaminan berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, dan rasa aman; sedangkan empati berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan pengunjung secara individual.

Pendekatan tersebut tetap relevan dalam konteks layanan perpustakaan kontemporer. Pengembangan model penilaian kualitas perpustakaan menunjukkan bahwa ekspektasi minimum, ekspektasi ideal, dan kinerja aktual layanan merupakan unsur yang perlu diperhatikan untuk mengetahui tingkat kualitas yang diterima pengunjung. Mahmood (2023) juga menunjukkan pentingnya memahami ekspektasi pengunjung dalam evaluasi kualitas pelayanan perpustakaan. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak cukup dinilai hanya berdasarkan tersedianya fasilitas, tetapi juga dari kemampuan lembaga memenuhi kebutuhan aktual pengunjungnya.

Di sisi lain, kajian yang secara khusus menganalisis proses pelaksanaan kualitas pelayanan pada TBM, terutama dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan lima dimensi pelayanan secara terpadu, masih relatif terbatas dibandingkan kajian perpustakaan formal dan layanan komersial. Sejumlah penelitian TBM terkini lebih banyak menitikberatkan pada pemberdayaan masyarakat, inklusi sosial, pengembangan kelembagaan, peningkatan minat baca, serta kreativitas masyarakat. Padahal, kualitas interaksi antara pengelola, fasilitas, sistem pelayanan, dan pengunjung merupakan bagian penting yang menentukan keberlanjutan pemanfaatan sebuah TBM.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan pelayanan di Taman Bacaan Masyarakat Tambelan Pekanbaru berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kebaruan penelitian terletak pada penerapan perspektif kualitas pelayanan ke dalam konteks pendidikan nonformal berbasis masyarakat, dengan pelayanan TBM dipandang bukan semata-mata sebagai aktivitas

administratif, tetapi sebagai mekanisme untuk memperkuat kenyamanan, akses, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat dalam aktivitas literasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain naturalistik untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan di Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Tambelan Pekanbaru dalam kondisi alamiah. Penelitian kualitatif digunakan ketika peneliti berupaya memahami makna, pengalaman, tindakan, serta proses sosial dari perspektif individu yang terlibat secara langsung dalam suatu fenomena (Creswell & Poth, 2018). Pendekatan ini juga menempatkan peneliti sebagai instrumen utama yang berinteraksi secara langsung dengan sumber data dan konteks penelitian. Menurut Sugiyono (2014), penelitian kualitatif sering disebut sebagai penelitian naturalistik karena dilakukan pada kondisi yang alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama, pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dinilai sesuai untuk penelitian ini karena fokus penelitian bukan mengukur kualitas pelayanan secara kuantitatif, melainkan memahami bagaimana pelayanan dilaksanakan, diterima, dan dimaknai oleh pengelola serta pengunjung TBM Tambelan.

Penelitian dilaksanakan di Taman Bacaan Masyarakat Tambelan yang berlokasi di Jalan Tambelan, Kelurahan Simpang Empat, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Lokasi ini dipilih secara purposif karena TBM Tambelan merupakan salah satu fasilitas literasi masyarakat yang memberikan layanan membaca, peminjaman bahan bacaan, informasi, dan aktivitas pembelajaran nonformal kepada masyarakat. Informan penelitian berjumlah tiga orang yang terdiri atas dua pengunjung sebagai informan inti dan satu pengelola TBM sebagai informan kontrol. Informan pengunjung diberi kode AD dan SD, sedangkan pengelola diberi kode ER. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan keterlibatan mereka secara langsung dalam proses pelayanan sehingga dapat memberikan informasi dari perspektif penerima maupun penyedia layanan.

Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen kelembagaan, data koleksi, catatan pelayanan, inventaris sarana dan prasarana, foto kegiatan, serta berbagai dokumentasi lain yang relevan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan tiga teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi diarahkan pada kondisi fisik ruangan, koleksi bahan bacaan, fasilitas pendukung, aktivitas pengelola, interaksi antara pengelola dan pengunjung, proses peminjaman dan pengembalian, penyampaian informasi, serta pengamanan fasilitas. Wawancara dilakukan secara terstruktur dan semi-terstruktur untuk memperoleh penjelasan yang lebih mendalam mengenai pengalaman pelayanan. Pertanyaan wawancara disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dokumentasi digunakan untuk mengonfirmasi hasil observasi dan wawancara. Dokumen yang dianalisis meliputi inventaris fasilitas, data koleksi, dokumentasi aktivitas, administrasi peminjaman, media informasi, dan foto kondisi pelayanan.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, interpretasi, dan penarikan kesimpulan. Data dari berbagai sumber terlebih dahulu diseleksi berdasarkan relevansinya terhadap fokus penelitian, kemudian dikategorikan ke dalam lima dimensi pelayanan. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Informasi yang disampaikan oleh pengelola dibandingkan dengan pengalaman

pengunjung serta hasil observasi dan dokumentasi. Proses tersebut digunakan untuk mengurangi ketergantungan pada satu sumber informasi dan meningkatkan kredibilitas interpretasi penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Bukti Fisik Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi fisik TBM Tambelan secara umum mendukung pelaksanaan kegiatan membaca dan belajar. Ruang baca terjaga kebersihannya, buku tersusun relatif rapi, serta tersedia tempat sampah dan fasilitas pendukung lainnya. Pengelola melakukan pembersihan ruangan dan bahan bacaan secara berkala sehingga kondisi koleksi tetap layak digunakan.

Koleksi bahan bacaan berjumlah lebih dari empat ribu eksemplar dan mencakup berbagai kategori, antara lain buku pendidikan, pengetahuan umum, bacaan anak, hukum, keterampilan, dan hiburan. Pengunjung menilai variasi koleksi tersebut cukup membantu memenuhi kebutuhan belajar, terutama bagi pelajar dan mahasiswa. Meskipun demikian, ketersediaan koleksi untuk kelompok pembaca dewasa masih dapat dikembangkan.

Sarana yang tersedia meliputi rak buku, lemari referensi, meja, kursi, kipas angin, fasilitas internet, dan tempat sampah. Penelitian juga menemukan bahwa keberadaan fasilitas internet belum selalu berbanding lurus dengan ketersediaan layanan digital yang dapat digunakan secara optimal. Kondisi tersebut menjadi salah satu area yang membutuhkan penguatan agar TBM dapat menyesuaikan pelayanan dengan pola pencarian informasi masyarakat saat ini.

Secara keseluruhan, bukti fisik telah mendukung kenyamanan pengunjung. Kebersihan ruangan, keteraturan koleksi, serta keberadaan sarana baca menjadi indikator bahwa TBM telah memberikan perhatian pada aspek lingkungan pelayanan.

2. Keandalan Pelayanan

Keandalan pelayanan tercermin dari konsistensi jam operasional serta keteraturan pelaksanaan layanan. TBM Tambelan pada umumnya memberikan layanan sesuai jadwal operasional yang telah ditentukan. Kondisi tersebut memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai waktu yang dapat digunakan untuk membaca, meminjam, atau mengembalikan bahan bacaan.

Proses peminjaman dan pengembalian buku juga berlangsung secara teratur. Pengelola melakukan pencatatan terhadap bahan bacaan yang dipinjam dan memberikan informasi mengenai ketentuan pengembalian. Hasil wawancara dengan pengunjung menunjukkan bahwa prosedur tersebut relatif mudah dipahami.

Selain itu, informasi mengenai layanan diberikan secara langsung oleh pengelola. Konsistensi antara informasi yang diberikan dengan praktik pelayanan membantu menciptakan rasa percaya pengunjung. Dengan demikian, keandalan TBM tidak hanya ditentukan oleh ketepatan waktu, tetapi juga oleh konsistensi prosedur dan akurasi informasi yang disampaikan kepada pengunjung.

3. Daya Tanggap Pengelola

Daya tanggap terlihat dari kesediaan pengelola membantu pengunjung dalam menemukan bahan bacaan, memberikan informasi, serta memproses peminjaman dan pengembalian buku. Proses pelayanan berlangsung relatif cepat sehingga pengunjung tidak perlu menunggu dalam waktu lama.

Pengelola juga merespons pertanyaan dan permintaan pengunjung secara langsung. Informasi mengenai prosedur pelayanan diberikan menggunakan bahasa yang relatif sederhana sehingga mudah dipahami. Brosur digunakan sebagai salah satu media informasi tertulis, meskipun jenis media informasi yang tersedia masih dapat diperluas.

Temuan menunjukkan bahwa kombinasi antara penjelasan langsung dan media informasi membantu mengurangi kebingungan pengunjung. Akan tetapi, ketergantungan pada komunikasi tatap muka juga menunjukkan adanya peluang untuk mengembangkan saluran informasi digital sehingga informasi layanan dapat diperoleh sebelum masyarakat datang ke lokasi TBM.

4. Jaminan Pelayanan

Dimensi jaminan tercermin dari keramahan, kesopanan, kemampuan pengelola memberikan informasi, serta upaya menciptakan keamanan bagi pengunjung. Pengunjung memberikan penilaian positif terhadap sikap pengelola yang ramah dan menghargai pengunjung. Interaksi yang santun menciptakan suasana yang lebih nyaman untuk membaca dan belajar.

Keamanan koleksi didukung melalui pencatatan peminjaman dan pengawasan terhadap fasilitas. Pengelola juga memberikan arahan kepada pengunjung agar menjaga bahan bacaan dan sarana yang digunakan. Pada lingkungan TBM tersedia mekanisme pengawasan yang turut memberikan rasa aman selama kegiatan berlangsung.

Jaminan dalam konteks TBM dengan demikian tidak semata-mata berkaitan dengan keamanan fisik, tetapi juga berkaitan dengan kepercayaan. Pengunjung akan lebih percaya terhadap suatu layanan ketika petugas mampu memberikan informasi dengan baik, bersikap sopan, dan menunjukkan tanggung jawab dalam menangani kebutuhan pengunjung.

5. Empati terhadap Pengunjung

Empati terlihat dari perhatian pengelola terhadap kebutuhan pengunjung dan keterbukaannya dalam menerima masukan. Pengelola berupaya memahami jenis buku atau informasi yang dibutuhkan serta memberikan bantuan ketika pengunjung mengalami kesulitan.

Pengunjung mengemukakan bahwa mereka merasa dihargai dalam proses pelayanan karena petugas bersedia mendengarkan kebutuhan dan memberikan bantuan secara personal. Hubungan interpersonal yang baik menjadi salah satu kekuatan pelayanan TBM Tambelan karena lingkungan TBM relatif memungkinkan terjadinya komunikasi langsung antara pengelola dan masyarakat.

Meskipun demikian, terdapat perbedaan antara penerimaan masukan secara informal dengan pengelolaan umpan balik secara sistematis. Pengamatan menunjukkan bahwa harapan pengunjung belum selalu dikumpulkan melalui mekanisme evaluasi formal. Kondisi tersebut menjadi peluang bagi pengelola untuk mengembangkan survei

sederhana, kotak saran, atau sistem umpan balik digital sehingga perubahan kebutuhan pengunjung dapat didokumentasikan dan menjadi dasar perencanaan pelayanan.

B. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di TBM Tambelan merupakan hasil interaksi antara kondisi fisik, sistem operasional, perilaku pengelola, komunikasi, dan perhatian terhadap kebutuhan pengunjung. Kelima dimensi kualitas pelayanan tidak berdiri secara terpisah, melainkan saling memperkuat. Fasilitas fisik yang memadai, misalnya, tidak akan menghasilkan pelayanan optimal apabila petugas tidak responsif. Sebaliknya, keramahan petugas juga tidak dapat sepenuhnya menggantikan kebutuhan terhadap koleksi dan fasilitas informasi yang memadai.

Pada dimensi bukti fisik, kondisi lingkungan TBM yang bersih, koleksi yang terawat, dan sarana membaca yang tersedia memberikan dasar penting bagi kenyamanan pengunjung. Temuan ini relevan dengan perkembangan TBM sebagai alternatif layanan literasi masyarakat. Holik (2021) menegaskan bahwa TBM dapat menjadi sarana untuk memperluas layanan literasi dasar dan mendukung pembelajaran sepanjang hayat. Karena itu, kualitas ruang, koleksi, serta fasilitas perlu diposisikan bukan sekadar sebagai aset fisik, melainkan sebagai bagian dari pengalaman belajar masyarakat.

Ketersediaan koleksi yang bervariasi juga menjadi salah satu kekuatan TBM Tambelan. Namun, kebutuhan pengunjung terus berkembang. TBM tidak cukup hanya mempertahankan jumlah koleksi, tetapi juga perlu menyesuaikan jenis koleksi berdasarkan kelompok usia, kebutuhan pendidikan, keterampilan, pekerjaan, serta perkembangan isu masyarakat. Pengembangan koleksi berbasis kebutuhan pengunjung menjadi penting agar TBM tetap relevan.

Selain koleksi, fasilitas digital merupakan aspek strategis yang perlu diperkuat. Transformasi perilaku informasi masyarakat membuat layanan literasi semakin berkaitan dengan kemampuan mengakses informasi digital. Penelitian mengenai perpustakaan bergerak berbasis digital menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas pelayanan dapat memengaruhi keberlanjutan pengunjung layanan oleh pengunjung. Dengan demikian, penyediaan internet yang benar-benar berfungsi, informasi digital, katalog daring, dan komunikasi berbasis media sosial dapat menjadi arah pengembangan TBM Tambelan.

Dimensi keandalan dalam penelitian ini ditunjukkan melalui jadwal layanan yang konsisten dan prosedur peminjaman yang relatif teratur. Hal tersebut penting karena masyarakat membutuhkan kepastian ketika memanfaatkan sebuah lembaga layanan publik. Ketidakpastian jam operasional atau prosedur yang berubah-ubah dapat mengurangi keinginan masyarakat untuk kembali menggunakan layanan.

Hasil tersebut sejalan dengan perkembangan kajian kualitas layanan perpustakaan yang menempatkan konsistensi pelayanan sebagai salah satu bagian penting dari pengalaman pengunjung. Soares-Silva et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dipersepsikan pengunjung berhubungan dengan loyalitas terhadap perpustakaan. Artinya, keandalan bukan hanya berkaitan dengan efektivitas administrasi, tetapi dapat memengaruhi keberlanjutan hubungan antara lembaga dan pengunjungnya.

Daya tanggap TBM Tambelan tercermin dari kesiapan pengelola memberikan bantuan serta relatif cepatnya proses peminjaman dan pengembalian. Kondisi ini menjadi

kekuatan karena TBM merupakan lembaga yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Pengunjung yang memperoleh bantuan dengan cepat cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif dibandingkan pengunjung yang harus menghadapi prosedur panjang.

Profesionalisme dan komitmen pengelola juga mempunyai keterkaitan erat dengan kualitas layanan. Penelitian pada lingkungan perpustakaan menunjukkan adanya hubungan positif antara komitmen profesional pustakawan dan persepsi kualitas pelayanan pengunjung. Temuan tersebut memperkuat pentingnya peningkatan kompetensi pengelola TBM melalui pelatihan yang tidak hanya mencakup administrasi perpustakaan, tetapi juga komunikasi, literasi digital, pengembangan program, pelayanan inklusif, dan pengelolaan komunitas.

Dalam konteks Indonesia, Yuliani et al. (2023) menekankan pentingnya pengembangan kapasitas sumber daya manusia pengelola TBM. Kualitas fasilitas pada akhirnya akan terbatas manfaatnya apabila tidak didukung sumber daya manusia yang memiliki kemampuan mengelola koleksi, memahami kebutuhan komunitas, dan mengembangkan layanan. Dengan demikian, penguatan kapasitas pengelola dapat menjadi strategi penting untuk menjaga keberlanjutan TBM Tambelan.

Pada dimensi jaminan, keramahan dan kesopanan pengelola merupakan temuan yang secara konsisten muncul dari hasil observasi dan wawancara. Lingkungan belajar masyarakat memerlukan pendekatan yang relatif berbeda dari layanan formal yang kaku. Pengunjung, terutama anak-anak dan masyarakat umum, membutuhkan suasana yang terbuka dan tidak mengintimidasi. Sikap ramah dapat mengurangi jarak antara pengelola dan masyarakat sehingga TBM lebih mudah dipersepsikan sebagai ruang belajar bersama.

Temuan mengenai pentingnya kualitas interaksi tersebut juga didukung penelitian Twum et al. (2022), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan berhubungan dengan kepuasan pengunjung, sedangkan kepuasan selanjutnya berhubungan dengan loyalitas. Dalam konteks TBM, loyalitas dapat dimaknai sebagai kesediaan masyarakat kembali mengunjungi TBM, memanfaatkan koleksi, mengikuti kegiatan, dan merekomendasikan TBM kepada pihak lain.

Empati menjadi dimensi yang sangat relevan bagi TBM karena karakter pengunjungnya beragam. Anak-anak, pelajar, mahasiswa, orang dewasa, dan masyarakat lanjut usia dapat memiliki kebutuhan informasi yang berbeda. Pelayanan yang hanya menggunakan satu pendekatan untuk seluruh pengunjung berpotensi kurang efektif. Pengelola perlu memahami kebutuhan individual sekaligus memetakan kebutuhan komunitas secara keseluruhan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengelola TBM Tambelan cukup terbuka terhadap masukan, tetapi mekanisme pengumpulan umpan balik belum sepenuhnya sistematis. Kondisi tersebut perlu mendapat perhatian. Evaluasi kualitas pelayanan yang baik membutuhkan informasi bukan hanya dari pengelola, tetapi terutama dari pengunjung. Penelitian Mahmood (2023) menegaskan pentingnya memahami ekspektasi pengunjung dalam menentukan kualitas pelayanan perpustakaan. Karena itu, TBM Tambelan dapat mempertimbangkan survei kepuasan sederhana, formulir usulan koleksi, buku saran, atau kanal digital untuk memperoleh masukan secara berkelanjutan.

Fungsi TBM juga dapat dikembangkan melampaui aktivitas membaca. Lusiana et al. (2023) menunjukkan bahwa TBM berbasis inklusi sosial berpotensi memberikan kontribusi terhadap pemberdayaan dan pembangunan masyarakat. Nursari et al. (2023) bahkan menunjukkan pentingnya kemitraan TBM dengan lembaga kemasyarakatan dalam mendiseminasikan informasi. Hal ini membuka peluang bagi TBM Tambelan untuk membangun kerja sama dengan sekolah, perguruan tinggi, komunitas literasi, penerbit, pemerintah daerah, organisasi masyarakat, serta pelaku usaha setempat.

Kerja sama tersebut dapat diwujudkan melalui kegiatan seperti kelas literasi digital, diskusi buku, pendampingan belajar anak, pelatihan keterampilan, kegiatan mendongeng, klub membaca, layanan literasi keluarga, serta kegiatan berbasis kebutuhan lokal. Mulyani (2024) menunjukkan bahwa TBM juga dapat berfungsi sebagai ruang bersama warga. Dengan pendekatan semacam itu, ukuran keberhasilan TBM tidak hanya ditentukan oleh jumlah buku yang tersedia, tetapi juga oleh intensitas interaksi, keterlibatan masyarakat, dan manfaat sosial yang dihasilkan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa TBM Tambelan telah memiliki fondasi pelayanan yang baik, tetapi masih terdapat ruang pengembangan. Tantangan utama tidak hanya berkaitan dengan fasilitas, tetapi juga transformasi layanan dari model yang terutama berorientasi pada penyediaan buku menuju layanan literasi berbasis kebutuhan pengunjung dan komunitas. Transformasi tersebut penting agar TBM tetap relevan di tengah perkembangan teknologi dan perubahan pola masyarakat dalam memperoleh informasi.

Kontribusi utama penelitian ini adalah memperlihatkan bahwa kerangka kualitas pelayanan yang sebelumnya banyak digunakan pada sektor bisnis dan perpustakaan formal dapat digunakan untuk memahami pelayanan pada lembaga pendidikan nonformal berbasis masyarakat. Dalam konteks TBM, kualitas pelayanan tidak semata menghasilkan kepuasan pengunjung, tetapi juga dapat menjadi prasyarat untuk membangun kepercayaan, meningkatkan keterlibatan masyarakat, dan mempertahankan fungsi TBM sebagai ruang belajar sepanjang hayat.

Penelitian ini memiliki keterbatasan terutama pada jumlah informan yang relatif kecil sehingga temuan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan pada seluruh pengunjung TBM di Pekanbaru. Informan terutama menggambarkan pengalaman kelompok yang telah menggunakan TBM, sementara perspektif masyarakat yang belum atau tidak lagi memanfaatkan TBM belum tergalikan secara mendalam. Penelitian berikutnya dapat memperluas informan, melibatkan kelompok nonpengunjung, serta menggunakan metode campuran untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, intensitas kunjungan, minat baca, dan loyalitas pengunjung.

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan di Taman Bacaan Masyarakat Tambelan Pekanbaru secara umum menunjukkan kualitas yang baik berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Bukti fisik terlihat dari lingkungan yang relatif bersih, koleksi bahan bacaan yang terawat, serta ketersediaan fasilitas pendukung. Keandalan tercermin melalui konsistensi jam pelayanan serta prosedur peminjaman dan pengembalian yang teratur. Daya tanggap terlihat dari kesediaan pengelola membantu pengunjung dan memberikan pelayanan secara relatif cepat. Dimensi jaminan diperkuat oleh keramahan, kesopanan, kompetensi, serta upaya menjaga keamanan koleksi dan lingkungan, sedangkan

empati ditunjukkan melalui perhatian terhadap kebutuhan pengunjung dan keterbukaan terhadap masukan. Hasil penelitian menegaskan bahwa kualitas pelayanan pada TBM tidak hanya berfungsi untuk memberikan kenyamanan kepada pengunjung, tetapi juga menjadi bagian penting dalam memperkuat kepercayaan dan keberlanjutan pemanfaatan lembaga literasi masyarakat. Meskipun demikian, TBM Tambelan masih memerlukan peningkatan fasilitas digital, diversifikasi koleksi untuk kelompok pengunjung yang lebih luas, pengembangan mekanisme evaluasi pengunjung yang lebih sistematis, serta inovasi kegiatan dan kemitraan dengan berbagai pihak. Dengan pengembangan tersebut, TBM Tambelan berpotensi memperluas perannya dari tempat membaca menjadi pusat pembelajaran, interaksi sosial, pemberdayaan, dan pengembangan literasi masyarakat di Kota Pekanbaru.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola TBM Tambelan disarankan mempertahankan kualitas pelayanan yang telah berjalan baik sekaligus melakukan pengembangan secara bertahap sesuai perubahan kebutuhan masyarakat. Prioritas pertama adalah mengoptimalkan fasilitas digital, terutama akses internet, katalog koleksi, dan media informasi berbasis daring agar pengunjung dapat memperoleh informasi layanan dengan lebih mudah. Kedua, penambahan koleksi hendaknya dilakukan berdasarkan pemetaan kebutuhan pengunjung sehingga bahan bacaan tidak hanya terkonsentrasi pada pelajar, tetapi juga mencakup kebutuhan anak usia dini, orang dewasa, keluarga, pencari kerja, pelaku usaha, dan kelompok masyarakat lainnya. Ketiga, TBM perlu mengembangkan mekanisme umpan balik secara periodik melalui survei sederhana, buku saran, atau media digital sebagai dasar evaluasi pelayanan. Keempat, peningkatan kapasitas pengelola melalui pelatihan pelayanan publik, manajemen koleksi, literasi digital, komunikasi, dan pengelolaan program berbasis komunitas perlu dilakukan secara berkelanjutan. Kelima, kerja sama dengan sekolah, perguruan tinggi, komunitas literasi, penerbit, pemerintah, dan organisasi masyarakat perlu diperluas sehingga TBM dapat menyelenggarakan program literasi yang lebih variatif. Bagi penelitian berikutnya, disarankan melibatkan jumlah informan yang lebih luas, termasuk masyarakat yang belum memanfaatkan TBM, serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan, intensitas kunjungan, minat baca, dan loyalitas pengunjung.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pengelola Taman Bacaan Masyarakat Tambelan Pekanbaru yang telah memberikan izin, informasi, dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Apresiasi juga disampaikan kepada seluruh informan yang bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi mengenai pengalaman pelayanan di TBM Tambelan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Pendidikan Masyarakat, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Riau, serta para dosen pembimbing yang telah memberikan arahan akademik selama proses penelitian dan penyusunan naskah. Dukungan dari berbagai pihak tersebut memberikan kontribusi penting terhadap penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Holik, A. (2021). Taman Bacaan Masyarakat (TBM) sebagai sarana alternatif layanan literasi dasar. *Media Nusantara*, 17(1). <https://doi.org/10.30999/medinus.v17i1.1247>

- Lusiana, E., Yanto, A., & CMS, S. (2023). Peran Taman Bacaan Masyarakat berbasis inklusi sosial dalam mendukung tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan di Kabupaten Bandung. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 19(1), 1–16. <https://doi.org/10.22146/bip.v19i1.1373>
- Mahmood, K. (2023). The users' expectations of library service quality in the college libraries of Pakistan: A LibQUAL study. *Performance Measurement and Metrics*, 24(1), 51–66. <https://doi.org/10.1108/PMM-02-2020-0009>
- Mulyani, S. (2024). Peran Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Bersaudara dalam mendukung terciptanya ruang bersama bagi warga masyarakat. *International Journal of Community Service Learning*, 8(3), 236–247. <https://doi.org/10.23887/ijcs.v8i3.82155>
- Nursari, T., Lusiana, E., & Yanto, A. (2023). Kemitraan Taman Bacaan Masyarakat dengan lembaga kemasyarakatan dalam diseminasi informasi kesehatan. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 19(1), 48–65. <https://doi.org/10.22146/bip.v19i1.6268>
- Rosalina, V., Saefudin, S., & Hikmatullah, H. (2022). Pojok mainan edukasi pada Taman Bacaan Masyarakat (TBM) sebagai sarana meningkatkan minat baca sejak usia dini. *Jurnal Dharmabakti Nagri*, 1(1), 43–47. <https://doi.org/10.58776/jdn.v1i1.7>
- Setiyono, J., & Sukarni, S. (2021). Menumbuhkembangkan Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Manisjangan dengan menggali peran individu dan kelembagaan. *Surya Abdimas*, 5(1), 8–14. <https://doi.org/10.37729/abdimas.vi.859>
- Siswadi, F., Hari, M., & Sufrin, H. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: Studi pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53. <https://doi.org/10.29244/jpi.18.1.42-53>
- Soares-Silva, D., de Moraes, G. H. S. M., Cappellozza, A., & Morini, C. (2020). Explaining library user loyalty through perceived service quality: What is wrong? *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 71(8), 954–967. <https://doi.org/10.1002/asi.24313>
- Sugiyono. (2014). *Memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Twum, K. K., Adams, M., Budu, S., & Budu, R. A. A. (2022). Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: The role of service quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 32(1), 54–72. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>
- Yuliani, R., Munjin, R. A., & Seran, G. G. (2023). Pengembangan kapasitas sumber daya manusia pengelola Taman Bacaan Masyarakat Sudut Baca di Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor. *Karimah Tauhid*, 2(6), 2398–2414. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i6.10623>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35–48. <https://doi.org/10.1177/002224298805200203>