E-ISSN : 3025-1311
https://ejournal.warunayama.org/kohesi

Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek
Volume 10 No 8 Tahun 2026

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP IMPLEMENTASI PROGRAM TPBIS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERPUSTAKAAN

Tiara Lestari, Marlini
Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Universitas Negeri Padang

Email : ltiara487@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap implementasi Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (TPBIS) dalam meningkatkan kualitas layanan dan citra perpustakaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada masyarakat pengguna layanan perpustakaan, tokoh masyarakat, serta pengelola perpustakaan yang terlibat dalam pelaksanaan TPBIS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat pada umumnya memiliki persepsi positif terhadap implementasi TPBIS. Program ini dinilai mampu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan melalui penyediaan layanan yang lebih variatif, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta membentuk citra perpustakaan sebagai institusi yang lebih modern, aktif, dan bermanfaat. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan fasilitas, sumber daya manusia, dan sosialisasi program yang belum merata. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan dalam aspek tersebut agar implementasi TPBIS dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata kunci: persepsi masyarakat, TPBIS, kualitas layanan, citra perpustakaan

ABSTRACT

This study aims to examine public perceptions of the implementation of the Social Inclusion-Based Library Transformation Program (TPBIS) in improving service quality and library image. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews with library service users, community leaders, and library staff involved in the implementation of TPBIS. The results indicate that the community generally has a positive perception of the TPBIS implementation. The program is perceived to enhance library service quality by providing more diverse, inclusive, and community-oriented services, as well as strengthening the image of the library as a modern, active, and beneficial public institution. However, several challenges were identified, including limited facilities, human resources, and insufficient program dissemination. Therefore, strengthening these aspects is necessary to ensure the optimal and sustainable implementation of TPBIS.

Keywords: public perception, TPBIS, service quality, library image

Article History
Received: Januari 2026
Reviewed: Januari 2026
Published: Januari 2026

Plagiarism Checker No 815
Prefix DOI : Prefix DOI : 10.8734/Kohesi.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Kohesi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai institusi pengelola informasi memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia dan menjadi pusat pembelajaran, pemberdayaan, dan pengembangan potensi masyarakat secara berkelanjutan. Perubahan paradigma ini mendorong lahirnya berbagai inovasi kebijakan di bidang perpustakaan, salah satunya adalah Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (TPBIS) yang digagas oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sebagai upaya memperluas fungsi perpustakaan agar lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat (Perpustakaan Nasional, 2023).

Program TPBIS menekankan peran perpustakaan sebagai ruang inklusif yang mampu memberikan akses informasi, pengetahuan, dan keterampilan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Konsep inklusi sosial dalam TPBIS diarahkan pada pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan literasi, penguatan kapasitas individu, serta dukungan terhadap aktivitas ekonomi, sosial, dan budaya di lingkungan sekitar perpustakaan. Dengan pendekatan ini, perpustakaan diharapkan menjadi agen perubahan sosial yang berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat (Suryani, 2024).

Implementasi TPBIS tidak hanya berfokus pada penyediaan koleksi bahan pustaka, tetapi juga pada penyelenggaraan program-program berbasis kebutuhan masyarakat, seperti pelatihan pembangunan sosial masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan perubahan kebutuhan masyarakat, perpustakaan tidak lagi dipahami sebatas tempat penyimpanan buku, tetapi dituntut keterampilan, literasi digital, pendampingan usaha mikro, serta penguatan komunitas lokal. Program-program tersebut dirancang agar perpustakaan dapat berfungsi sebagai ruang kolaborasi dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan TPBIS sangat bergantung pada sejauh mana program yang dijalankan mampu menjawab kebutuhan nyata masyarakat di wilayah layanan perpustakaan (Marpaung, 2025).

Dalam konteks ini, persepsi masyarakat menjadi aspek penting dalam menilai efektivitas implementasi TPBIS. Persepsi masyarakat mencerminkan pandangan, penilaian, dan pengalaman pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Persepsi yang positif menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat langsung dari program TPBIS, sementara persepsi negatif dapat mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan program dan realitas pelaksanaannya. Oleh karena itu, persepsi masyarakat dapat dijadikan indikator awal dalam mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan berbasis inklusi sosial (Putri, 2024).

Kualitas layanan perpustakaan dalam program TPBIS mencakup berbagai aspek, antara lain kemudahan akses layanan, relevansi program, kompetensi pustakawan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta keberlanjutan kegiatan yang dilaksanakan. Masyarakat cenderung memiliki persepsi positif terhadap perpustakaan apabila layanan yang diterima bersifat ramah, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas, kurangnya inovasi program, serta minimnya interaksi antara pustakawan dan masyarakat dapat menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan publik terhadap perpustakaan (Rahmawati, 2023).

Selain kualitas layanan, citra perpustakaan juga menjadi faktor penting yang dipengaruhi oleh implementasi TPBIS. Citra perpustakaan merupakan gambaran atau kesan yang terbentuk di benak masyarakat mengenai keberadaan, fungsi, dan peran perpustakaan. Citra positif akan mendorong meningkatnya minat kunjungan, partisipasi

masyarakat, serta dukungan terhadap pengembangan perpustakaan. Sebaliknya, citra negatif dapat menyebabkan rendahnya pemanfaatan layanan perpustakaan meskipun program telah tersedia (Wahyuni, 2024).

Program TPBIS berpotensi besar dalam membangun citra perpustakaan sebagai institusi yang adaptif, inovatif, dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Ketika perpustakaan mampu menghadirkan program pemberdayaan yang berdampak langsung, masyarakat akan memandang perpustakaan sebagai ruang yang bermanfaat dan relevan dengan kehidupan sehari-hari. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menyatakan bahwa keterlibatan masyarakat dalam kegiatan perpustakaan berbasis inklusi sosial berkontribusi positif terhadap penguatan citra perpustakaan di tingkat lokal (Hidayat, 2023).

Namun demikian, implementasi TPBIS di berbagai daerah menunjukkan hasil yang beragam. Beberapa perpustakaan berhasil mengembangkan program inklusi sosial yang inovatif dan mendapatkan respons positif dari masyarakat, sementara sebagian lainnya masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, minimnya anggaran, serta kurangnya pemahaman tentang konsep inklusi sosial. Kondisi ini memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dan citra perpustakaan secara keseluruhan (Dinas Perpustakaan Daerah, 2024).

Perbedaan persepsi masyarakat terhadap implementasi TPBIS juga dipengaruhi oleh tingkat sosialisasi program dan keterlibatan masyarakat dalam perencanaan kegiatan perpustakaan. Program yang dirancang secara partisipatif cenderung lebih diterima dan diapresiasi oleh masyarakat dibandingkan program yang bersifat top-down. Partisipasi aktif masyarakat tidak hanya meningkatkan relevansi program, tetapi juga menumbuhkan rasa memiliki terhadap perpustakaan sebagai ruang bersama (Nurhaliza, 2024).

Selain itu, perkembangan teknologi informasi turut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan perpustakaan berbasis TPBIS. Pemanfaatan media digital, layanan daring, serta promosi melalui media sosial menjadi faktor pendukung dalam membangun citra perpustakaan modern dan responsif. Perpustakaan yang mampu memanfaatkan teknologi secara efektif cenderung dipersepsikan lebih maju dan mampu mengikuti perkembangan zaman (Kurniawan, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa persepsi masyarakat terhadap implementasi TPBIS memiliki peran strategis dalam menilai keberhasilan program dalam meningkatkan kualitas layanan dan citra perpustakaan. Persepsi masyarakat tidak hanya mencerminkan tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga menjadi dasar penting bagi pengembangan kebijakan dan perbaikan layanan perpustakaan ke depan. Oleh karena itu, penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap implementasi TPBIS menjadi relevan dan penting untuk dilakukan guna memperoleh gambaran empiris tentang sejauh mana program ini telah berjalan sesuai dengan tujuannya serta dampaknya terhadap kualitas layanan dan citra perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam persepsi masyarakat terhadap implementasi Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (TPBIS) dalam meningkatkan kualitas layanan dan citra perpustakaan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali

pengalaman, pandangan, serta penilaian subjektif masyarakat yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan TPBIS di lapangan (Sugiyono, 2021).

Metode pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (in-depth interview). Wawancara digunakan untuk memperoleh data primer secara langsung dari informan terkait pengalaman dan persepsi mereka terhadap layanan perpustakaan berbasis inklusi sosial. Melalui wawancara, peneliti dapat mengeksplorasi pemahaman masyarakat mengenai program TPBIS, tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan, serta pandangan mereka terhadap citra perpustakaan setelah implementasi program tersebut (Moleong, 2022).

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini meliputi masyarakat pengguna layanan perpustakaan, tokoh masyarakat, serta pengelola atau pustakawan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program TPBIS. Pemilihan informan ini diharapkan dapat memberikan perspektif yang beragam dan saling melengkapi terkait implementasi TPBIS dan dampaknya terhadap kualitas layanan dan citra perpustakaan (Arikunto, 2020).

Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara semi-terstruktur yang disusun berdasarkan fokus penelitian. Pedoman wawancara memuat sejumlah pertanyaan terbuka yang berkaitan dengan pemahaman informan tentang TPBIS, pengalaman mereka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, penilaian terhadap kualitas layanan, serta persepsi terhadap citra perpustakaan sebelum dan sesudah penerapan TPBIS. Penggunaan wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti untuk tetap fokus pada topik penelitian sekaligus memberi ruang bagi informan untuk menyampaikan pendapat secara bebas dan mendalam (Sugiyono, 2021).

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara secara langsung kepada informan di lokasi penelitian. Wawancara dilaksanakan dalam suasana yang kondusif agar informan merasa nyaman dalam menyampaikan pendapatnya. Seluruh hasil wawancara dicatat dan direkam dengan persetujuan informan, kemudian ditranskripsikan secara verbatim untuk memudahkan proses analisis data. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi singkat terhadap aktivitas layanan perpustakaan sebagai data pendukung (Moleong, 2022).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara direduksi dengan cara memilah informasi yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi tematik. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola-pola persepsi masyarakat yang muncul dari data wawancara, sehingga diperoleh pemahaman yang utuh mengenai implementasi TPBIS dan dampaknya terhadap kualitas layanan serta citra perpustakaan (Miles & Huberman, 2019).

Keabsahan data dalam penelitian ini dijamin melalui teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan untuk memastikan konsistensi informasi. Selain itu, peneliti juga melakukan member check dengan meminta konfirmasi kepada informan terkait hasil wawancara yang telah dirangkum, guna memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan maksud dan pandangan informan. Langkah ini dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas dan keandalan hasil penelitian (Sugiyono, 2021).

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memiliki persepsi positif terhadap implementasi Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (TPBIS). Berdasarkan wawancara dengan informan, TPBIS dipandang sebagai program yang membawa perubahan nyata terhadap fungsi dan peran perpustakaan di tengah masyarakat. Perpustakaan tidak lagi dipersepsikan hanya sebagai tempat membaca buku, tetapi juga sebagai ruang belajar, tempat berkegiatan, dan sarana pengembangan keterampilan. Salah satu informan menyampaikan, *"Sekarang perpustakaan bukan cuma tempat baca buku, tapi sudah jadi tempat belajar keterampilan dan kumpul masyarakat. Ada pelatihan dan kegiatan yang bermanfaat"* (Informan M1).

Dari aspek kualitas layanan, masyarakat menilai bahwa layanan perpustakaan setelah penerapan TPBIS menjadi lebih variatif, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Informan menyebutkan bahwa program seperti pelatihan literasi digital, kegiatan membaca anak, serta pendampingan usaha kecil memberikan manfaat langsung bagi masyarakat. Hal ini diperkuat oleh pernyataan salah satu informan yang mengatakan, *"Pelayanannya sekarang lebih terbuka, petugasnya ramah, dan kegiatannya juga sesuai dengan kebutuhan kami, terutama pelatihan komputer dan internet"* (Informan M2). Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi TPBIS berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan dari sudut pandang pengguna.

Selain itu, hasil wawancara juga mengungkap bahwa akses layanan perpustakaan dinilai semakin mudah dan inklusif. Masyarakat merasa perpustakaan lebih terbuka bagi semua kalangan, termasuk anak-anak, ibu rumah tangga, dan pelaku usaha kecil. Program TPBIS dinilai mampu menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya jarang memanfaatkan layanan perpustakaan. Seorang informan menyatakan, *"Dulu saya jarang ke perpustakaan, tapi sekarang sering karena ada kegiatan untuk ibu-ibu dan anak-anak. Jadi lebih terasa manfaatnya"* (Informan M3).

Dari sisi citra perpustakaan, masyarakat mengungkapkan adanya perubahan pandangan yang signifikan setelah diterapkannya TPBIS. Perpustakaan dipersepsikan sebagai institusi yang lebih modern, aktif, dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Citra perpustakaan yang sebelumnya dianggap kaku dan membosankan berubah menjadi tempat yang ramah dan menyenangkan. Hal ini tercermin dari pernyataan informan yang menyebutkan, *"Sekarang citra perpustakaan lebih bagus, tidak membosankan lagi. Kegiatannya hidup dan banyak orang datang"* (Informan M4).

Namun demikian, hasil penelitian juga menemukan beberapa kendala dalam implementasi TPBIS yang memengaruhi persepsi sebagian masyarakat. Kendala tersebut antara lain keterbatasan fasilitas pendukung, belum meratanya sosialisasi program, serta jadwal kegiatan yang belum konsisten. Beberapa informan menyatakan bahwa tidak semua masyarakat mengetahui program TPBIS yang tersedia. Salah satu informan menyampaikan, *"Programnya sebenarnya bagus, tapi masih kurang informasi. Banyak warga yang belum tahu kalau ada kegiatan di perpustakaan"* (Informan M5).

Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi perhatian masyarakat. Beberapa informan menilai bahwa jumlah petugas perpustakaan masih terbatas sehingga pelaksanaan kegiatan TPBIS belum optimal. Hal ini diungkapkan oleh informan yang mengatakan, *"Petugasnya baik, tapi kelihatannya masih kurang orang, jadi kegiatan kadang tidak rutin"* (Informan M6). Temuan ini menunjukkan bahwa

meskipun persepsi masyarakat cenderung positif, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan agar implementasi TPBIS dapat berjalan lebih maksimal.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi TPBIS memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan dan citra perpustakaan di mata masyarakat. Masyarakat merasakan manfaat langsung dari program yang dijalankan dan menilai perpustakaan sebagai ruang yang lebih inklusif dan relevan dengan kebutuhan mereka. Meskipun demikian, perbaikan dalam hal fasilitas, sosialisasi, dan keberlanjutan program masih diperlukan agar TPBIS dapat memberikan dampak yang lebih luas dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian ini difokuskan pada bagaimana persepsi masyarakat terbentuk terhadap implementasi Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (TPBIS) serta implikasinya terhadap peningkatan kualitas layanan dan citra perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat pada umumnya menunjukkan persepsi yang positif terhadap keberadaan dan pelaksanaan program TPBIS. Persepsi positif ini mengindikasikan bahwa tujuan utama TPBIS, yaitu menjadikan perpustakaan sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, mulai dirasakan manfaatnya secara nyata oleh pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan pandangan Perpustakaan Nasional (2023) yang menekankan bahwa keberhasilan TPBIS tidak hanya diukur dari jumlah program yang diselenggarakan, tetapi dari sejauh mana program tersebut berdampak langsung pada kehidupan masyarakat.

Perubahan persepsi masyarakat terhadap fungsi perpustakaan menjadi salah satu temuan penting dalam penelitian ini. Sebelum adanya TPBIS, perpustakaan cenderung dipersepsikan sebagai tempat membaca yang pasif dan kurang menarik bagi sebagian masyarakat. Namun, setelah implementasi TPBIS, masyarakat mulai memandang perpustakaan sebagai ruang belajar yang aktif, dinamis, dan relevan dengan kebutuhan mereka. Transformasi ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma layanan perpustakaan dari pendekatan berbasis koleksi menuju pendekatan berbasis kebutuhan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wahyuni (2024) yang menyatakan bahwa inovasi layanan berbasis inklusi sosial mampu mengubah persepsi publik terhadap perpustakaan menjadi lebih positif dan fungsional.

Dari aspek kualitas layanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai adanya peningkatan dalam variasi dan relevansi layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Program-program seperti pelatihan literasi digital, kegiatan membaca anak, dan pendampingan keterampilan dianggap mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara langsung. Persepsi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas fisik, tetapi juga oleh kemampuan perpustakaan dalam merancang program yang sesuai dengan konteks sosial masyarakat setempat. Rahmawati (2023) menegaskan bahwa kualitas layanan perpustakaan akan meningkat apabila layanan tersebut dirancang berdasarkan analisis kebutuhan pengguna.

Selain relevansi program, sikap dan kompetensi pustakawan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih nyaman dan terbantu dengan adanya petugas perpustakaan yang ramah dan responsif. Hal ini mengindikasikan bahwa peran pustakawan tidak hanya sebagai pengelola koleksi, tetapi juga sebagai fasilitator dan pendamping belajar masyarakat. Temuan ini mendukung pendapat Suryani (2024)

yang menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi TPBIS, karena pustakawan menjadi ujung tombak interaksi antara perpustakaan dan masyarakat.

Aspek inklusivitas juga menjadi poin penting dalam pembahasan hasil penelitian. Masyarakat menilai bahwa TPBIS telah membuka akses layanan perpustakaan bagi berbagai kelompok, termasuk anak-anak, ibu rumah tangga, dan pelaku usaha kecil. Persepsi ini menunjukkan bahwa prinsip inklusi sosial dalam TPBIS mulai terwujud melalui penyediaan layanan yang lebih terbuka dan ramah bagi semua kalangan. Hal ini sejalan dengan konsep inklusi sosial yang menekankan pemerataan akses terhadap sumber daya dan kesempatan, khususnya bagi kelompok yang selama ini kurang terlayani (Hidayat, 2023).

Persepsi positif masyarakat terhadap citra perpustakaan juga merupakan dampak langsung dari implementasi TPBIS. Citra perpustakaan yang sebelumnya dianggap kaku dan kurang menarik berubah menjadi lebih modern, aktif, dan bermanfaat. Perubahan citra ini tidak hanya meningkatkan minat kunjungan masyarakat, tetapi juga memperkuat posisi perpustakaan sebagai institusi publik yang relevan di era digital. Menurut Kurniawan (2023), citra positif perpustakaan akan terbentuk apabila institusi tersebut mampu menampilkan peran nyata dalam mendukung kebutuhan informasi dan pengembangan kapasitas masyarakat.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan adanya beberapa kendala yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap implementasi TPBIS. Keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang menghambat optimalisasi program. Masyarakat mengungkapkan bahwa meskipun program TPBIS dinilai bermanfaat, pelaksanaannya belum sepenuhnya konsisten. Temuan ini sejalan dengan penelitian Marpaung (2025) yang menyebutkan bahwa keberlanjutan program TPBIS sangat bergantung pada dukungan anggaran dan kesiapan sumber daya manusia di tingkat lokal.

Kendala lain yang ditemukan adalah belum optimalnya sosialisasi program TPBIS kepada masyarakat secara luas. Beberapa informan mengungkapkan bahwa masih banyak warga yang belum mengetahui keberadaan program-program TPBIS di perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi dan promosi menjadi aspek penting dalam membangun persepsi masyarakat. Putri (2024) menyatakan bahwa program perpustakaan yang baik tidak akan berdampak maksimal apabila tidak diiringi dengan komunikasi publik yang efektif dan berkelanjutan.

Dari perspektif partisipasi masyarakat, hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam kegiatan perpustakaan berkontribusi terhadap persepsi positif terhadap layanan dan citra perpustakaan. Masyarakat yang terlibat secara langsung dalam kegiatan TPBIS cenderung memiliki rasa memiliki terhadap perpustakaan. Hal ini memperkuat argumen Nurhaliza (2024) yang menyatakan bahwa pendekatan partisipatif dalam pengelolaan perpustakaan berbasis inklusi sosial dapat meningkatkan keberterimaan program di masyarakat.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor pendukung dalam membentuk persepsi positif masyarakat. Layanan berbasis digital, seperti akses internet dan promosi kegiatan melalui media sosial, membantu meningkatkan visibilitas perpustakaan dan memperkuat citra modern. Temuan ini mendukung penelitian Kurniawan (2023) yang menyatakan bahwa integrasi

teknologi dalam layanan perpustakaan berperan penting dalam meningkatkan daya tarik dan relevansi perpustakaan di era digital.

Secara keseluruhan, pembahasan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi TPBIS memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan dan citra perpustakaan di mata masyarakat. Persepsi positif yang terbentuk mencerminkan keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan fungsi inklusif dan pemberdayaan. Namun, untuk mencapai keberlanjutan dan dampak yang lebih luas, perlu adanya peningkatan pada aspek fasilitas, sumber daya manusia, sosialisasi program, serta evaluasi berkelanjutan.

Implikasi dari temuan penelitian ini menegaskan bahwa persepsi masyarakat harus dijadikan dasar dalam perencanaan dan pengembangan program TPBIS. Dengan memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, perpustakaan dapat merancang layanan yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengelola perpustakaan dan pemangku kebijakan dalam mengoptimalkan implementasi TPBIS sebagai strategi peningkatan kualitas layanan dan citra perpustakaan di masa mendatang.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (TPBIS) memperoleh persepsi yang cenderung positif dari masyarakat. Program ini dinilai mampu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan melalui penyediaan layanan yang lebih variatif, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta berkontribusi dalam membangun citra perpustakaan sebagai institusi yang modern, aktif, dan bermanfaat. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya penguatan dalam aspek fasilitas, sumber daya manusia, dan sosialisasi program agar implementasi TPBIS dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pengelola dan pustakawan perpustakaan yang telah memberikan izin serta informasi yang dibutuhkan, serta kepada masyarakat sebagai informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam wawancara. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing dan semua pihak yang telah memberikan arahan, masukan, dan dukungan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Dinas Perpustakaan Daerah. (2024). *Laporan Implementasi Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Daerah*. Jakarta: Dinas Perpustakaan Daerah.

Hidayat, R. (2023). Peran perpustakaan berbasis inklusi sosial dalam pemberdayaan masyarakat lokal. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(2), 115–126.

Kurniawan, A. (2023). Pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan citra perpustakaan di era digital. *Jurnal Perpustakaan Indonesia*, 6(1), 45–56.

Marpaung, T. (2025). Implementasi transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial dalam meningkatkan kualitas layanan publik. *Jurnal Administrasi dan Informasi Publik*, 10(1), 1–12.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2019). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.

Moleong, L. J. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nurhaliza, S. (2024). Partisipasi masyarakat dalam pengembangan perpustakaan berbasis inklusi sosial. *Jurnal Sosial dan Literasi*, 5(2), 78–89.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2023). *Pedoman Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2025). *Kebijakan dan Strategi Penguatan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Putri, A. D. (2024). Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan perpustakaan publik. *Jurnal Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, 7(1), 23–34.

Rahmawati, N. (2023). Kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka. *Jurnal Pendidikan dan Informasi*, 4(2), 90–101.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryani, E. (2024). Penguatan peran pustakawan dalam program perpustakaan berbasis inklusi sosial. *Jurnal Kepustakawanan Indonesia*, 9(1), 55–66.

Wahyuni, D. (2024). Citra perpustakaan publik dalam perspektif masyarakat. *Jurnal Komunikasi dan Informasi*, 6(2), 102–114.