



PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KOLEKSI BUKU TERHADAP MINAT BACA PEMUSTAKA

***Eni Wahyuningtyas¹, Hiryanto²**

Magister Pendidikan Nonformal, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Koresponden: eniwahyuningtyas.2024@student.uny.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan koleksi buku terhadap minat baca pemustaka di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori korelasional. Pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan instrumen kuesioner berskala Likert 1–5 yang disebarakan kepada 100 responden anggota aktif perpustakaan yang ditentukan melalui rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%. Data dianalisis menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda setelah melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat baca pemustaka, yang berarti pelayanan petugas yang responsif, ramah, dan profesional menjadi faktor kunci dalam mendorong minat membaca. Sebaliknya, koleksi buku memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan, mengindikasikan bahwa ketersediaan koleksi belum optimal karena belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pembaca. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap minat baca, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan koleksi secara bersamaan akan lebih efektif meningkatkan minat baca. Selain itu, variabel Kualitas Layanan dan Koleksi Buku secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel Minat Baca sebesar 17,8%, sedangkan sisanya sebesar 82,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya perpustakaan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan petugas dan pengembangan koleksi yang berbasis kebutuhan pengguna guna mengoptimalkan fungsi perpustakaan sebagai pusat pembelajaran masyarakat.

Kata Kunci: kualitas layanan perpustakaan, koleksi buku, minat baca pemustaka, perpustakaan umum, literasi

THE INFLUENCE OF LIBRARY SERVICE QUALITY AND BOOK COLLECTION ON LIBRARY USERS' READING INTEREST

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of library service quality and book collections on the reading interest of users at the Public Library and Regional Archives Office of Malang City. The research method used is a quantitative method with a correlational explanatory approach. Data collection was conducted through a survey using a Likert scale questionnaire instrument 1–5 distributed to 100 active library member respondents determined by the Slovin formula at a 10% error rate. Data were analyzed using the classical assumption test and multiple linear regression analysis after undergoing validity and reliability tests. The results showed that service quality had a significant effect on the reading interest of users, which means that responsive, friendly, and professional staff service is a key factor in encouraging reading interest. Conversely, book collections had a positive but insignificant effect, indicating that the availability of collections is not optimal because it does not fully match the needs and preferences of readers. Simultaneously, both variables had a significant effect on reading interest, indicating that improving the quality of services and collections simultaneously will be more effective in increasing reading interest. In addition, the variables of Service Quality and Book Collection were able to explain the variation that occurred in the Reading Interest variable of 17.8%, while the remaining 82.2% was explained by other factors outside this study model. The implications of this study emphasize the importance of libraries to prioritize improving service quality through staff training and developing collections based on user needs to optimize the library's function as a community learning center.

Keyword: library service quality, book collection, library users' reading interest, public library, literacy



Riwayat Artikel

1. Diterima : 23 Januari 2026
2. Disetujui : 18 Maret 2026
3. Dipublikasikan : 25 Maret 2026



Copyright©2019

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan berfungsi sebagai pusat kehidupan intelektual yang menjadi penopang utama penyediaan informasi, sekaligus memiliki peran strategis dalam meningkatkan literasi, mendukung pendidikan, serta mendorong perkembangan masyarakat secara menyeluruh. Keberadaan perpustakaan menyediakan akses terhadap informasi dan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat (Jamridafrizal et al., 2024). Lebih dari sekadar penyedia informasi, perpustakaan juga berfungsi sebagai sarana strategis untuk menumbuhkan minat baca melalui penyediaan akses dan lingkungan yang mendorong kebiasaan serta keterampilan membaca secara berkelanjutan (Maskurotunitsa & Rohmiyati, 2016).

Minat baca merupakan dorongan atau keinginan yang muncul dari dalam diri seseorang sehingga mendorongnya untuk terlibat secara aktif dalam kegiatan membaca. Minat tidak muncul secara instan, melainkan tumbuh serta berkembang seiring waktu melalui proses belajar, latihan, dan pengalaman (Pramayshela et al., 2023). Membaca sendiri merupakan serangkaian keterampilan yang mencakup aktivitas mengamati, memahami, serta berpikir (Riyanti, 2021). Timbulnya minat dapat dipengaruhi oleh daya tarik dari luar maupun dorongan dari dalam diri individu (Efendi et al., 2023).

Secara global, tingkat minat baca Indonesia masih memprihatinkan. Menurut data UNESCO pada tahun 2016, Indonesia berada di peringkat kedua dari bawah dalam hal literasi di tingkat global, dengan minat baca yang sangat rendah, hanya sekitar 0,001%, yang berarti dari 1.000 masyarakat Indonesia, hanya satu orang yang rutin membaca (E. D. P. Putri & Setyadi, 2019). Penelitian Central Connecticut State University tahun 2016 menunjukkan bahwa dari 61 negara, Indonesia berada di urutan ke-60 mengenai literasi, jauh tertinggal dibandingkan negara tetangga seperti Singapura (peringkat 36), Malaysia (peringkat 53), dan Thailand (peringkat 59) (Mansyur, 2019). Di sisi lain, gaya hidup masyarakat Indonesia menunjukkan kecenderungan lebih banyak mengonsumsi informasi melalui media visual dan digital. Data BPS tahun 2006 mencatat bahwa 85,9% masyarakat lebih memilih menonton televisi daripada membaca koran (Yusran, 2024), sementara pada Januari 2023 terdapat 212,9 juta pengguna internet di Indonesia dengan 167,0 juta di antaranya aktif di media sosial (Kemp, 2023). Kondisi rendahnya minat baca mendorong pemerintah menjadikan pengukuran Tingkat Kegemaran Membaca (TGM) sebagai salah satu strategi untuk mendorong terbentuknya kebiasaan membaca yang lebih baik di tengah masyarakat.

Sejak 2023, survei Tingkat Kegemaran Membaca (TGM) dilaksanakan bekerja sama dengan pihak ketiga sebagai indikator keberhasilan program literasi. Pengukuran dilakukan melalui frekuensi dan durasi membaca, jumlah bahan bacaan, serta penggunaan internet, dengan

skor TGM dibagi menjadi lima kategori, yaitu sangat rendah (0–25), rendah (25–50), sedang (50–75), tinggi (75–90), dan sangat tinggi (90–100) (Mahargono, 2025). Pada tahun 2024, TGM nasional mencapai 80,14 (kategori tinggi), sementara Provinsi Jawa Timur memperoleh skor 77,15 (kategori tinggi). Di tingkat kota/kabupaten, Kota Malang mencatat skor 80,17 dan menempati peringkat ke-12 dari 38 kota/kabupaten di Jawa Timur (BPS, 2025).

Capaian TGM Kota Malang tersebut menunjukkan kondisi yang cukup baik, namun masih menyisakan ruang untuk peningkatan. Sebagai kota terbesar kedua setelah Surabaya, tingkat kegemaran membaca di Kota Malang masih terputus cukup jauh dibandingkan Surabaya yang mencapai skor 100. Kondisi ini mengindikasikan adanya tantangan dalam upaya pembinaan minat baca masyarakat, khususnya terkait peran perpustakaan sebagai motor penggerak literasi. Meskipun Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang telah menyediakan berbagai fasilitas layanan dan koleksi yang memadai, minat baca pemustaka belum menunjukkan peningkatan yang optimal. Paradoks antara ketersediaan infrastruktur perpustakaan yang baik dengan capaian minat baca yang belum maksimal menjadi permasalahan yang perlu dikaji lebih mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang sesungguhnya berpengaruh terhadap minat baca pemustaka.

Menurut Mudjito (1994), faktor tersebut terbagi menjadi faktor dari dalam atau internal dan dari luar atau eksternal. Faktor dari dalam diantaranya keterbatasan tenaga pengelola, dana pembinaan, bahan pustaka, variasi layanan, ruang, perabot, lokasi, serta promosi perpustakaan. Sedangkan faktor eksternal mencakup rendahnya partisipasi pihak terkait, lemahnya jaringan kerja sama antarperpustakaan, kurangnya dukungan sektor swasta, serta minimnya kontribusi penerbit dan penulis. Dari pernyataan tersebut, kualitas layanan dan ketersediaan koleksi buku menjadi dua faktor penting yang secara langsung memengaruhi minat baca. Layanan yang profesional, ramah, dan responsif akan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pemustaka (Kotler & Keller, 2021), sementara koleksi buku yang memadai dan relevan mampu memperluas pilihan bacaan serta mendorong pembentukan kebiasaan membaca secara berkelanjutan (Azizah & Nalole, 2025).

Kualitas layanan perpustakaan menjadi salah satu faktor kunci yang secara signifikan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pemustaka. Layanan yang responsif, ramah, dan profesional dari staf perpustakaan, kemudahan akses terhadap informasi, serta ketersediaan fasilitas yang memadai merupakan elemen-elemen penting yang berkontribusi pada pengalaman positif pemustaka (Kotler & Keller, 2021). Persepsi positif terhadap kualitas layanan mendorong pemustaka untuk memanfaatkan perpustakaan secara berkelanjutan.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 14/2017, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan dapat dinilai dengan melihat nilai interval serta standar mutu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan tabel penilaian, mutu pelayanan dibagi ke dalam empat kategori, yaitu D (tidak baik) dengan nilai interval konversi 25,00–64,99, C (kurang baik) dengan nilai 65,00–76,60, B (baik) dengan nilai 76,61–88,30, serta A (sangat baik) dengan nilai 88,31–100,00. Klasifikasi ini memberikan gambaran kuantitatif mengenai kinerja unit pelayanan, di mana semakin tinggi nilai persepsi dan interval konversi yang dicapai, semakin baik pula mutu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Adapun data mengenai kualitas pelayanan di Dispusipda Kota Malang diperoleh melalui survei yang menilai kepuasan masyarakat, dipaparkan berikut.

Tabel 1. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan

No.	Unit Pelayanan	Rata-rata	Indeks
1	Unit Pelayanan Keanggotaan	3,63	90,78
2	Unit Pelayanan Sirkulasi	3,44	86,11
3	Unit Pelayanan RBA dan RBU	3,35	83,72
4	Unit Pelayanan Perpustakaan Keliling	3,19	79,83
5	Unit Pelayanan Pojok Baca Digital	3,20	80,11
Total		3,36	84,11
Kategori Mutu Pelayanan		B	

Sumber: Dispusipda (2024)

Berdasarkan hasil survei nilai rata-rata (NRR) per Unit Pelayanan di perpustakaan, diperoleh gambaran bahwa Unit Pelayanan Keanggotaan memiliki skor tertinggi dengan nilai rata-rata 3,63 dan indeks 90,78, sedangkan skor terendah terdapat pada Unit Pelayanan Perpustakaan Keliling dengan nilai rata-rata 3,19 dan indeks 79,83. Secara keseluruhan, total rata-rata dari seluruh unit pelayanan adalah 3,36 dengan indeks 84,11 yang masuk dalam kategori mutu pelayanan B yang berarti baik. Hal tersebut menjelaskan bahwa layanan perpustakaan sudah tergolong baik, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki dan dikembangkan lebih lanjut. Dari sembilan unsur pelayanan yang diukur, urutan penilaian dari yang tertinggi ke terendah meliputi: biaya/tarif, sistem-mekanisme-prosedur, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, produk spesifikasi jenis pelayanan, persyaratan, serta pengaduan-saran-masukan.

Lebih lanjut, kemajuan teknologi informasi memengaruhi proses pengembangan koleksi di perpustakaan karena memberikan efisiensi serta kemudahan pada setiap tahapan kegiatan. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan perpustakaan menjangkau berbagai sumber daya sehingga koleksi yang tersedia bagi pemustaka menjadi lebih luas. Teknologi informasi juga mendukung kelancaran operasional internal serta meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna (Asari et al., 2025). Pengelolaan koleksi yang dinamis dan berbasis kebutuhan

pemustaka menjadi kunci dalam meningkatkan daya tarik perpustakaan. Ketersediaan buku terbaru, konten lokal, serta koleksi digital merupakan tuntutan nyata pada era modern (Wasilah et al., 2025).

Upaya meningkatkan peran strategis tersebut juga perlu menekankan aspek-aspek yang mampu mendorong tumbuhnya ketertarikan masyarakat terhadap kegiatan membaca, salah satunya jumlah dan keberagaman koleksi buku (Umi, 2024). Jumlah buku yang tersedia di perpustakaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat baca pemustaka. Koleksi yang semakin banyak memberi peluang besar bagi pengunjung menemukan bacaan sesuai minat, kebutuhan, atau bidang studi yang digeluti (Inabah, 2020). Ketersediaan buku referensi, buku ilmiah, buku populer, hingga materi digital yang beragam memperkaya pengalaman belajar dan pencarian informasi bagi pengunjung perpustakaan.

Merujuk pada Perpustnas No. 2/2024 mengenai Standar Nasional Perpustakaan Umum, jumlah koleksi dari perpustakaan kabupaten atau kota ditentukan berdasarkan klasifikasi tipe, di mana tipe A minimal memiliki 7.000 judul, tipe B 6.000 judul, dan tipe C 5.000 judul. Jika dibandingkan dengan kondisi Perpustakaan Kota Malang, data menunjukkan bahwa pada tahun 2022 jumlah koleksi mencapai 124.668 judul dengan 206.808 eksemplar, meningkat pada tahun 2023 menjadi 128.686 judul dengan 211.809 eksemplar, dan kembali naik pada tahun 2024 menjadi 130.578 judul dengan total 214.452 eksemplar. Koleksi tahun 2024 tersebut terdiri atas 123.715 judul cetak dengan 204.973 eksemplar serta 6.863 judul digital dengan 9.479 eksemplar, dengan penambahan selama tahun tersebut sebesar 1.892 judul dan 2.643 eksemplar.

Perkembangan data tiga tahun terakhir ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Kota Malang tidak hanya melampaui standar minimal koleksi yang dipersyaratkan, melainkan juga jauh di atas kategori perpustakaan tipe A. Hal ini membuktikan bahwa kapasitas koleksi yang dimiliki sangat memadai untuk mendukung kebutuhan informasi dan literasi masyarakat. Namun demikian, meskipun jumlah koleksi telah banyak dan terus mengalami peningkatan, realitas di lapangan masih memperlihatkan bahwa minat baca masyarakat belum sebanding dengan jumlah koleksi yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketersediaan bahan pustaka yang melimpah belum secara otomatis berbanding lurus dengan peningkatan budaya literasi di pemustaka.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan dan ketersediaan koleksi memengaruhi minat baca (Fazriwiranti, 2024; Sulila, 2021). Penelitian lain juga menemukan bahwa fasilitas, layanan petugas, serta ketersediaan koleksi dapat meningkatkan minat baca mahasiswa maupun siswa (Dongoran & Febriyana, 2020; Fatmawati & Istiarni, 2025). Namun demikian, hasil penelitian terdahulu menunjukkan ketidakkonsistenan

temuan yang mengindikasikan adanya research gap. Hasnawati et al. (2021) menemukan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat baca, sementara Srirezeki et al. (2024) justru menemukan adanya pengaruh positif yang signifikan. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan dan koleksi buku terhadap minat baca masih bersifat kontekstual dan memerlukan kajian lebih mendalam, terutama dalam konteks wilayah yang berbeda dengan karakteristik pemustaka yang beragam. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan di Kota Malang untuk memberikan bukti empiris baru sekaligus memperkaya kajian mengenai pengaruh kualitas layanan dan ketersediaan koleksi terhadap minat baca pemustaka, khususnya dalam konteks perpustakaan daerah yang memiliki peran strategis sebagai pusat literasi masyarakat

Berdasarkan uraiannya, riset bertujuan untuk menyelidiki dampak kualitas pelayanan perpustakaan dan koleksi buku yang memengaruhi minat baca pengguna Pussipda Kota Malang. Kota Malang dipilih sebagai lokasi riset karena sebagai salah satu kota di Jawa Timur yang terbesar setelah Surabaya, namun dengan tingkat minat baca masyarakat masih jauh di bawah Surabaya. Sementara itu, Dispusipda Kota Malang dipilih sebagai lokasi riset karena perannya yang strategis dalam mendorong budaya literasi masyarakat. Perpustakaan ini juga menerima kunjungan dari pemustaka yang berasal dari seluruh kecamatan di kota tersebut, sehingga sebaran sampelnya lebih luas dan representatif. Selain itu, sebagai pusat ilmu pengetahuan, perpustakaan ini memiliki fungsi tidak hanya menyediakan koleksi bacaan tetapi juga menghadirkan layanan yang memengaruhi pengalaman pemustaka. Kualitas layanan yang diberikan staf perpustakaan serta keberagaman dan kemutakhiran koleksi buku menjadi faktor penting yang diduga berpengaruh terhadap minat baca pengunjung.

Riset diharapkan memberikan kontribusi teoretis pada ilmu perpustakaan dan informasi serta dampak praktis untuk meningkatkan kinerja Dispusipda Kota Malang. Selain itu juga diharapkan mampu mengidentifikasi faktor-faktor kualitas layanan dan aspek-aspek koleksi buku yang berpengaruh signifikan terhadap minat baca pemustaka. Pemahaman yang mendalam tentang hal ini memungkinkan Dispusipda Kota Malang untuk mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan daya tarik perpustakaan dan memaksimalkan pemanfaatannya oleh masyarakat Kota Malang.

B. KAJIAN TERDAHULU

Kajian penelitian relevan merupakan bagian penting yang menjelaskan posisi penelitian ini di antara hasil-hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan tema. Bagian ini bertujuan untuk menelaah penelitian sebelumnya, mengidentifikasi kelebihan dan kelemahannya, serta menunjukkan bagaimana penelitian yang dilakukan berupaya

menyempurnakan dan mengembangkan kajian yang telah ada. Berdasarkan hasil telaah terhadap berbagai penelitian terdahulu, ditemukan sejumlah penelitian yang memiliki relevansi dengan topik pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan ketersediaan koleksi buku terhadap minat baca pemustaka.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulila (2021) menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan kualitas layanan perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap minat baca mahasiswa. Hasil ini sejalan dengan temuan Kurniawan et al. (2025) yang membuktikan adanya pengaruh signifikan antara layanan perpustakaan dan komunikasi terhadap minat baca siswa, dengan kontribusi pengaruh mencapai 79,9%. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Dabur et al. (2025) yang menyatakan bahwa motivasi belajar dan layanan perpustakaan berpengaruh positif terhadap minat baca, meskipun fasilitas perpustakaan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Penelitian-penelitian ini menegaskan pentingnya kualitas layanan dalam mendorong minat baca, meskipun masing-masing menambahkan variabel berbeda seperti komitmen organisasi, komunikasi, atau motivasi belajar.

Dari sisi teori kualitas layanan, Barfi (2023) dan Ho (2023) memberikan kontribusi penting melalui pendekatan LibQUAL survey dan studi literatur yang menekankan dimensi *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa kepuasan dan interaksi positif dengan perpustakaan dipengaruhi oleh tiga aspek utama: perilaku petugas, kemudahan akses informasi, dan kenyamanan ruang baca. Namun, penelitian ini lebih berfokus pada kepuasan pengguna, sedangkan penelitian yang sedang dilakukan menitikberatkan pada minat baca sebagai bentuk perilaku berkelanjutan yang muncul dari pengalaman layanan perpustakaan.

Penelitian lain yang relevan terkait ketersediaan koleksi buku dilakukan oleh Maleki et al. (2022), yang menemukan perbedaan signifikan antara koleksi cetak dan digital dalam memengaruhi akses dan pemanfaatan bahan bacaan. Sementara itu, Situmorang et al. (2024) membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan antara koleksi perpustakaan dan minat baca mahasiswa, dengan koefisien determinasi sebesar 21,31%. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian Widodo (2021) yang menunjukkan bahwa koleksi buku dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat baca siswa.

Penelitian di Indonesia juga menunjukkan hasil yang bervariasi. Hasnawati et al. (2021) menemukan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat baca pengunjung, sementara Srirezeki dan Saepudin (2024) justru melaporkan adanya pengaruh signifikan berdasarkan model LibQUAL+™, terutama pada dimensi *Information Control* dan

Library as Place. Ketidakkonsistenan ini menunjukkan adanya *research gap* yang penting untuk diteliti lebih lanjut, terutama dalam konteks daerah yang berbeda seperti Kota Malang.

Kajian lain oleh Lamatenggo et al. (2024) dan Athiyallah et al. (2024) menyoroti pendekatan kualitatif dalam peningkatan minat baca melalui pengelolaan layanan sirkulasi dan strategi layanan inovatif seperti pojok baca dan kompetisi literasi. Meskipun tidak menggunakan pendekatan kuantitatif, hasilnya memperkuat pandangan bahwa layanan yang baik dapat membangun pengalaman membaca yang positif di kalangan pemustaka.

Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu telah mengidentifikasi dua variabel utama yang berpengaruh terhadap minat baca, yaitu kualitas layanan perpustakaan dan ketersediaan koleksi buku. Namun, masih terdapat perbedaan dalam hasil dan konteks penelitian, baik dari segi jenis perpustakaan (sekolah, universitas, maupun umum) maupun pendekatan metodologis yang digunakan. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan pada konteks sekolah atau perguruan tinggi dengan fokus pada kepuasan pengguna, sementara penelitian yang menguji pengaruh kualitas layanan dan koleksi secara simultan pada perpustakaan umum daerah masih terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengkaji secara empiris pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan koleksi buku terhadap minat baca pemustaka pada konteks perpustakaan umum daerah, khususnya di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Penelitian ini tidak hanya menguji kedua variabel tersebut secara simultan, tetapi juga menggunakan data empiris dari pengalaman layanan yang dirasakan langsung oleh pemustaka di perpustakaan daerah sebagai representasi lembaga yang memiliki peran strategis dalam pengembangan budaya literasi masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam memperkaya kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat baca masyarakat pada konteks perpustakaan umum daerah.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori korelasional yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan serta pengaruh antara variabel independen, yaitu kualitas layanan perpustakaan (X_1) dan koleksi buku (X_2), terhadap variabel dependen, yaitu minat baca pemustaka (Y), pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh individu yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan Dispusipda Kota Malang. Berdasarkan data internal Dispusipda Kota Malang, jumlah anggota perpustakaan per Agustus 2025 adalah 158.922 anggota. Mengingat jumlah populasi yang sangat besar dan keterbatasan sumber daya untuk menjangkau seluruh

anggota populasi, maka digunakan teknik pengambilan sampel untuk memilih sebagian anggota populasi sebagai representasi. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2020) dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan instrumen berupa kuesioner berskala Likert 1–5. Kuesioner disusun berdasarkan indikator teoritis masing-masing variabel, meliputi lima dimensi *Service Quality* (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) untuk variabel kualitas layanan; jenis, jumlah, dan kualitas koleksi untuk variabel koleksi buku; serta aspek kebutuhan, tindakan, keinginan, dan tindak lanjut membaca untuk variabel minat baca.

Berdasarkan kisi-kisi instrumen penelitian yang telah disusun, masing-masing variabel memiliki indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi responden melalui kuesioner. Pada variabel kualitas layanan perpustakaan, pengukuran dilakukan dengan mengacu pada lima dimensi utama layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangible* berkaitan dengan aspek fisik perpustakaan, seperti kondisi fasilitas ruang baca, ketersediaan meja, kursi, komputer, kebersihan ruangan, serta kerapian penataan koleksi buku sehingga menciptakan suasana yang nyaman bagi pemustaka. Dimensi *reliability* menekankan pada kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan secara konsisten dan dapat diandalkan, misalnya kesesuaian jam layanan dengan jadwal yang telah ditetapkan serta ketepatan informasi yang diberikan oleh petugas. Dimensi *responsiveness* menggambarkan kecepatan dan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan pengunjung, termasuk dalam memberikan bantuan pencarian buku atau menanggapi pertanyaan dan keluhan pengguna. Selanjutnya, dimensi *assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, serta sikap profesional petugas yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi pengunjung saat menggunakan layanan perpustakaan. Sementara itu, dimensi *empathy* menggambarkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan individu pemustaka, misalnya melalui sikap ramah, sopan, dan kesediaan membantu pengguna secara personal.

Pada variabel koleksi buku, pengukuran dilakukan melalui beberapa indikator yang berkaitan dengan ketersediaan dan kualitas bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Indikator pertama adalah jenis koleksi perpustakaan, yang mencerminkan keberagaman bahan bacaan yang tersedia, seperti buku sesuai berbagai bidang ilmu, majalah, jurnal, serta koleksi non-buku yang dapat menunjang kebutuhan informasi pengguna. Indikator kedua adalah jumlah koleksi perpustakaan, yang berkaitan dengan kecukupan jumlah buku yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, termasuk ketersediaan buku populer atau buku yang sering digunakan dalam jumlah yang memadai. Indikator ketiga adalah kualitas koleksi

perpustakaan, yang mencakup kondisi fisik buku yang baik dan terawat, kemutakhiran informasi dalam buku, relevansi isi buku dengan kebutuhan pengguna, serta ketersediaan koleksi terbaru yang dapat menunjang perkembangan pengetahuan. Dengan indikator tersebut, variabel koleksi buku dapat menggambarkan sejauh mana koleksi yang dimiliki perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan literasi dan informasi pengunjung.

Sementara itu, variabel minat baca diukur melalui beberapa indikator yang menggambarkan sikap, motivasi, dan perilaku membaca pemustaka. Indikator pertama adalah kebutuhan terhadap bacaan, yang mencerminkan kesadaran individu akan pentingnya membaca untuk menambah pengetahuan, memperluas wawasan, serta memenuhi rasa ingin tahu terhadap berbagai informasi. Indikator kedua adalah tindakan untuk membaca, yang menggambarkan perilaku nyata dalam aktivitas membaca, seperti meluangkan waktu khusus untuk membaca, frekuensi kunjungan ke perpustakaan, serta kebiasaan memanfaatkan bahan bacaan yang tersedia. Indikator ketiga adalah keinginan untuk membaca, yang berkaitan dengan dorongan atau motivasi internal seseorang untuk membaca berbagai jenis bahan bacaan, termasuk rasa senang ketika menemukan buku atau informasi baru. Indikator terakhir adalah menindaklanjuti apa yang dibaca, yang menunjukkan bahwa kegiatan membaca tidak hanya berhenti pada aktivitas membaca itu sendiri, tetapi juga diikuti dengan tindakan lanjutan seperti berdiskusi mengenai isi bacaan, membagikan informasi kepada orang lain, maupun menerapkan pengetahuan yang diperoleh dari bahan bacaan dalam kehidupan sehari-hari. Melalui indikator-indikator tersebut, minat baca pemustaka dapat diukur secara lebih komprehensif, baik dari aspek motivasi, kebiasaan, maupun perilaku membaca.

Sebelum pengumpulan data utama, dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan *SPSS* untuk memastikan keakuratan dan konsistensi alat ukur. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara statistik dengan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas) untuk memastikan kelayakan model regresi, dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda guna mengidentifikasi arah, kekuatan, serta signifikansi pengaruh antarvariabel. Model persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+e$$

Keterangan:

- Y : Minat baca pemustaka
- a : Konstanta
- b_1, b_2 : Koefisien regresi
- X_1 : Kualitas layanan perpustakaan
- X_2 : Koleksi buku

- e : *Error term*

Analisis dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial (uji t) dan simultan (uji F), serta menghitung koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa besar variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Tabel 2. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.29576740
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.085
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.062 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji Kolmogorov-Smirnov bernilai 0,062, di mana nilai ini lebih besar dari nilai signifikansi minimum yaitu 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi secara normal dan memenuhi asumsi normalitas untuk analisis regresi linier berganda.

Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
1 (Constant)	18.951	4.079	4.646	.000			
Kualitas Layanan	.199	.060	.351	3.336	.001	.763	1.310
Koleksi Buku	.126	.112	.119	1.128	.262	.763	1.310

a. Dependent Variable: Minat Baca

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa nilai *Tolerance* untuk variabel Kualitas Layanan dan Koleksi Buku masing-masing sebesar 0,763, serta nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)

untuk kedua variabel adalah 1,310. Nilai VIF tersebut berada di bawah ambang batas yaitu 10, dan nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antarvariabel independen dalam model regresi ini.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1(Constant)	2.031	2.512			.809
Kualitas Layanan	.071	.037		.221	1.940
Koleksi Buku	-.093	.069		-.154	1.351

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh hasil bahwa variabel Kualitas Layanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,055, dan variabel Koleksi Buku memiliki nilai signifikansi sebesar 0,180. Kedua nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi. Hal ini menunjukkan bahwa varian residual bersifat konstan atau homogen, sehingga model regresi yang digunakan memenuhi asumsi klasik heteroskedastisitas dan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1(Constant)	18.951	4.079			4.646
Kualitas Layanan	.199	.060	.351	3.336	.001
Koleksi Buku	.126	.112	.119	1.128	.262

a. Dependent Variable: Minat Baca

Berdasarkan Tabel 5. diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 18,951 + 0.199X_1 + 0.126X_2$$

Di mana:

(Y) = Minat Baca

(X1) = Kualitas Layanan

(X2) = Koleksi Buku

Interpretasi koefisiennya yaitu sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 18,951 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Layanan dan Koleksi Buku bernilai nol, maka nilai Minat Baca adalah 18,951.
- Koefisien regresi Kualitas Layanan sebesar 0,199 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Kualitas Layanan akan meningkatkan Minat Baca sebesar 0,199 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.
- Koefisien regresi Koleksi Buku sebesar 0,126 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Koleksi Buku akan meningkatkan Minat Baca sebesar 0,126 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

Hasil Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 6. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1(Constant)	18.951	4.079			4.646	.000
Kualitas Layanan	.199	.060	.351		3.336	.001
Koleksi Buku	.126	.112	.119		1.128	.262

a. Dependent Variable: Minat Baca

Berdasarkan Tabel 6, dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Layanan memiliki nilai t hitung sebesar 3,336 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,001, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Baca. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan, maka semakin tinggi pula minat baca pemustaka. Sementara itu, variabel Koleksi Buku memiliki nilai t hitung sebesar 1,128 dengan nilai signifikansi 0,262, yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Koleksi Buku berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Minat Baca. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan koleksi buku belum secara nyata meningkatkan minat baca pemustaka.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 7. Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	602.120	2	301.060	10.518	.000 ^b
	Residual	2776.470	97	28.623		
	Total	3378.590	99			

a. Dependent Variable: Minat Baca
b. Predictors: (Constant), Koleksi Buku, Kualitas Layanan

Berdasarkan Tabel 7, diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 10,518 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan dan Koleksi Buku secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat Baca. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang nyata terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.422 ^a	.178	.161	5.35008

a. Predictors: (Constant), Koleksi Buku, Kualitas Layanan
b. Dependent Variable: Minat Baca

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai R Square sebesar 0,178 atau 17,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan dan Koleksi Buku secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel Minat Baca sebesar 17,8%, sedangkan sisanya sebesar 82,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,161 juga mendukung bahwa model regresi memiliki kemampuan yang cukup dalam menjelaskan hubungan antarvariabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan dan Koleksi Buku memiliki pengaruh terhadap Minat Baca, meskipun kontribusinya tergolong rendah hingga sedang.

Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Minat Baca Pemustaka

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat baca pemustaka. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan perpustakaan, semakin tinggi minat baca pemustaka. Hasil ini memperkuat teori kualitas layanan menurut Parasuraman et al. (1988) dengan dimensi

tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, di mana seluruhnya berkaitan langsung dengan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan perpustakaan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Sulila (2021) yang menemukan bahwa kualitas layanan perpustakaan memengaruhi minat baca mahasiswa, di mana peningkatan komitmen pelayanan dan inovasi program dapat mendorong pengguna lebih aktif membaca. Demikian pula, penelitian Srirezeki et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan yang baik, meliputi kemudahan akses informasi dan kenyamanan fasilitas, memiliki pengaruh signifikan terhadap minat baca masyarakat Kota Bogor, terutama pada aspek *information control* dan *library as place*. Penelitian Athiyallah et al. (2024) juga mendukung hasil ini, dengan menegaskan bahwa strategi peningkatan layanan seperti pengadaan koleksi relevan, layanan digital, dan kegiatan literasi mampu meningkatkan antusiasme baca siswa.

Selain itu, studi oleh Harahap et al. (2025) menyoroti pentingnya manajemen layanan petugas dalam membentuk minat baca siswa SD, di mana pengelolaan layanan yang efektif dan ramah meningkatkan motivasi membaca di lingkungan sekolah. Hasil ini memperkuat argumen bahwa peran petugas bukan hanya sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai fasilitator literasi yang mendorong keterlibatan aktif pengguna.

Penelitian ini juga sejalan dengan temuan A. E. Putri & Usman (2021) yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan memengaruhi minat baca siswa di SMKN 9 Jakarta, di mana peningkatan kinerja petugas berdampak langsung pada peningkatan kunjungan dan waktu yang dihabiskan untuk membaca. Selain itu, Yuliani (2022) mengungkapkan bahwa kualitas layanan perpustakaan memengaruhi minat kunjungan dan minat baca mahasiswa, terutama ketika layanan diberikan dengan ramah, cepat, dan informatif.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori dan bukti empiris sebelumnya bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan salah satu determinan utama minat baca pemustaka. Faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, sikap ramah petugas, kejelasan informasi, serta kenyamanan ruang baca berkontribusi besar terhadap peningkatan interaksi pengguna dengan koleksi bacaan. Meningkatnya kualitas layanan menciptakan pengalaman literasi yang positif, yang pada akhirnya menumbuhkan budaya membaca yang berkelanjutan di kalangan pemustaka.

Pengaruh Koleksi Buku terhadap Minat Baca Pemustaka

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel koleksi buku berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat baca pemustaka. Meskipun demikian, arah hubungan yang positif menunjukkan bahwa semakin lengkap, relevan, dan menarik koleksi perpustakaan,

semakin tinggi minat baca penggunanya. Temuan tidak signifikan ini dapat dijelaskan melalui beberapa faktor, seperti keterbatasan variasi bahan pustaka, ketidaksesuaian antara koleksi dan kebutuhan pengguna, atau rendahnya frekuensi pembaruan koleksi perpustakaan.

Secara teoritis, koleksi buku merupakan salah satu elemen utama dalam fungsi perpustakaan. Menurut Evans (1969), kualitas dan keragaman koleksi menentukan tingkat pemanfaatan perpustakaan, karena koleksi yang sesuai dengan kebutuhan dan minat pengguna akan mendorong intensitas kunjungan dan kegiatan membaca. Pitoyo (2020) dalam meta-analisisnya menemukan bahwa ketersediaan koleksi perpustakaan memengaruhi minat baca siswa dengan ukuran efek 0,80, yang berarti bahwa semakin beragam dan mudah diakses koleksi yang dimiliki, semakin meningkat pula minat baca peserta didik.

Penelitian Shintia et al. (2021) juga menunjukkan bahwa ruang baca yang nyaman dan koleksi buku yang cukup di perpustakaan sekolah memiliki peran penting dalam mendorong minat baca siswa, karena siswa lebih termotivasi untuk mengunjungi perpustakaan dan mengeksplorasi informasi yang mereka butuhkan. Demikian pula, Sumartin et al. (2021) menemukan bahwa pemanfaatan perpustakaan dan akses terhadap koleksi buku yang beragam berdampak signifikan terhadap minat belajar dan minat baca siswa SMP, di mana siswa yang lebih sering berinteraksi dengan bahan pustaka menunjukkan peningkatan dalam pencapaian akademik dan kebiasaan membaca.

Studi Al-Farizi et al. (2023) menekankan bahwa pengelolaan koleksi buku yang baik, termasuk pengadaan, penataan, dan digitalisasi, mampu meningkatkan daya tarik perpustakaan dan memotivasi siswa untuk membaca lebih banyak. Koleksi yang diperbarui secara berkala dan disesuaikan dengan kebutuhan pembaca terbukti efektif dalam meningkatkan tingkat kunjungan dan interaksi literasi di lingkungan sekolah maupun masyarakat. Fazriwiranti (2024) juga mengungkapkan bahwa kelengkapan koleksi bacaan dan suasana perpustakaan yang tenang menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan dan minat baca pemustaka.

Hasil penelitian ini dapat dimaknai bahwa meskipun koleksi perpustakaan penting, faktor lain seperti kualitas layanan, teknologi informasi, dan kegiatan literasi mungkin memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap minat baca. Purwana & Mariana (2021) menyatakan bahwa pemanfaatan perpustakaan selain bergantung pada banyaknya koleksi, juga pada strategi promosi literasi dan kemampuan pengguna dalam mengakses serta memahami isi bacaan. Dengan demikian, upaya peningkatan minat baca tidak cukup hanya dengan memperkaya koleksi, tetapi juga harus diimbangi dengan strategi pelayanan, promosi literasi, dan integrasi teknologi informasi.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa koleksi buku memiliki peran penting sebagai faktor pendukung minat baca, tetapi dampaknya baru akan terasa signifikan apabila diimbangi dengan kualitas layanan yang baik dan strategi manajemen koleksi yang relevan. Perpustakaan perlu memperhatikan kesesuaian isi koleksi dengan kebutuhan pembaca, memperbarui bahan pustaka secara berkala, serta mengembangkan layanan digital yang mempermudah akses informasi agar mampu membentuk ekosistem literasi yang berkelanjutan di kalangan pemustaka.

Pengaruh Simultan Kualitas Layanan dan Koleksi Buku terhadap Minat Baca Pemustaka

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan koleksi buku secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat baca pemustaka di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan petugas dan semakin lengkap serta relevan koleksi buku yang tersedia, maka semakin tinggi pula minat baca pemustaka. Temuan ini menegaskan bahwa kedua aspek tersebut saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman literasi yang bermakna bagi pemustaka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Fazriwiranti (2024) yang menemukan bahwa kualitas fasilitas perpustakaan dan ketersediaan bahan bacaan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan minat baca siswa. Suasana perpustakaan yang nyaman, layanan petugas yang ramah, serta koleksi buku yang beragam dapat membangkitkan keinginan pengguna untuk berkunjung kembali dan membaca lebih banyak sumber informasi. Demikian pula, penelitian Malik et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan yang baik, termasuk kepercayaan, citra perpustakaan, dan kendali personal pengguna berkontribusi signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan pengguna, yang secara tidak langsung memperkuat minat baca mereka.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Bunga & Herawati (2024) yang menunjukkan bahwa minat baca masyarakat di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dipengaruhi oleh kepuasan pengguna, di mana kepuasan tersebut terbentuk dari kombinasi antara layanan petugas yang efisien, ketersediaan koleksi yang relevan, dan kenyamanan lingkungan baca. Kombinasi faktor tersebut mendorong keterikatan emosional pengguna terhadap perpustakaan dan memperkuat minat baca mereka secara berkelanjutan. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan simultan antara aspek pelayanan dan koleksi sebagai satu kesatuan sistem pelayanan informasi yang utuh.

Selain itu, Al-Farizi et al. (2023) menegaskan bahwa peningkatan manajemen layanan perpustakaan dan pengelolaan koleksi yang menarik secara bersama-sama dapat meningkatkan motivasi dan minat baca siswa. Mereka menemukan bahwa keterlibatan aktif petugas dalam membantu pemustaka menemukan bahan bacaan yang sesuai kebutuhan turut memperkuat hubungan positif antara kualitas layanan dan koleksi buku terhadap minat baca.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan A. E. Putri & Usman (2021) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan dan kinerja perpustakaan secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat baca siswa SMKN 9 Jakarta. Dalam konteks ini, perpustakaan yang menyediakan koleksi bervariasi serta memberikan pelayanan yang responsif dan humanis mampu menciptakan suasana positif yang menumbuhkan minat baca. Dengan demikian, kualitas layanan dan koleksi buku bukan hanya faktor individual, melainkan bekerja secara simultan dalam meningkatkan intensitas interaksi pengguna dengan bahan bacaan.

Dari berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa sinergi antara kualitas layanan dan koleksi buku merupakan determinan utama dalam meningkatkan minat baca masyarakat maupun pelajar. Layanan yang ramah dan efisien mampu menarik perhatian pemustaka, sementara koleksi buku yang lengkap, *up to date*, dan relevan memperkuat kepuasan pengguna serta menumbuhkan minat untuk terus membaca. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengembangan perpustakaan tidak dapat dilakukan secara parsial, tetapi harus mempertimbangkan kedua aspek tersebut secara terpadu agar mampu mewujudkan budaya literasi yang berkelanjutan (Lu & Lin, 2024; Parviz et al., 2021).

E. KESIMPULAN

Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan koleksi buku terhadap minat baca pemustaka di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat baca pemustaka, yang mengindikasikan bahwa pelayanan petugas yang responsif, ramah, dan profesional menjadi faktor kunci dalam mendorong motivasi membaca. Sebaliknya, koleksi buku tidak berpengaruh signifikan terhadap minat baca, yang menunjukkan bahwa ketersediaan koleksi belum optimal karena belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pembaca. Secara simultan, kualitas layanan dan koleksi buku berpengaruh signifikan terhadap minat baca, yang menegaskan bahwa peningkatan kedua aspek secara bersamaan akan lebih efektif dalam meningkatkan minat baca pemustaka.

Temuan penelitian ini memberikan beberapa implikasi praktis dan teoretis. Secara praktis, perpustakaan perlu memprioritaskan peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan petugas dalam aspek komunikasi dan *customer service*, serta mengembangkan koleksi yang

berbasis kebutuhan pengguna melalui survei berkala dan analisis pola peminjaman. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur ilmu perpustakaan dengan memberikan bukti empiris bahwa dalam konteks perpustakaan daerah, kualitas layanan memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan ketersediaan koleksi dalam membentuk minat baca masyarakat. Namun demikian, nilai koefisien determinasi (R^2) yang relatif rendah menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan koleksi buku belum sepenuhnya mampu menjelaskan variasi minat baca pemustaka. Kondisi ini mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor lain di luar model penelitian yang juga berpotensi memengaruhi minat baca masyarakat. Beberapa faktor tersebut antara lain tingkat literasi digital pengguna, motivasi intrinsik untuk membaca, pengaruh lingkungan keluarga dan sekolah, ketersediaan waktu luang, kebiasaan penggunaan media digital, serta program promosi literasi yang diselenggarakan oleh perpustakaan seperti kegiatan bedah buku, lomba literasi, atau pojok baca tematik. Faktor-faktor tersebut dapat memengaruhi perilaku membaca masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga perlu dipertimbangkan dalam penelitian selanjutnya.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan lokasi yang hanya terbatas pada satu perpustakaan daerah dan penggunaan teknik *accidental sampling* yang dapat memengaruhi generalisasi hasil. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan beberapa perpustakaan dengan karakteristik berbeda dan menggunakan teknik sampling yang lebih representatif, serta menambahkan variabel lain seperti literasi digital, promosi perpustakaan, dan faktor sosioekonomi pengguna untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai determinan minat baca masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Kohar. (2003). Studi Kelayakan Otomasi Pencatatan Majalah (Suatu Modifikasi Kardeks Di Pdi-Lipi). Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi, 27(1), 28–40. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14203/j.baca.v27i1.69>
- Afacan, Y. (2017). Sustainable library buildings: green design needs and interior architecture students' ideas for special collection rooms. *The Journal of Academic Librarianship*, 43(5), 375–383.
- Ashiq, M., Jabeen, F., & Mahmood, K. (2022). Since January 2020 Elsevier has created a COVID-19 resource centre with free information in English and Mandarin on the novel coronavirus COVID-19. The COVID-19 resource centre is hosted on Elsevier Connect, the company's public news and information. January.
- Athiyallah, A., Zada, M. Z. Q., Utarini, V. S., & Alifah, R. (2024). LIBRARY SERVICE STRATEGIES IN INCREASING STUDENT READING INTEREST. *Thawalib | Jurnal Kependidikan Islam*, 4(1), 45–60. <https://doi.org/10.54150/thawalib.v5i2.468>
- Azizah, I. N., & Nalole, S. R. (2025). Membangun Budaya Membaca dari Rumah Sejak Dini : Studi tentang. *Anuva*, 9(2), 304–313.
- Bamman, H. A., Dawson, M. A., & McGovern, J. J. (1973). *Fundamentals of basic reading instruction*. Mckay.
- Bangsawan, M. I. P. R. (2024). *Panduan Praktis Pengelolaan Perpustakaan*. Pustaka Adhikara Mediatama.
- Barfi, K. A., Parbie, S. K., Filson, C. K., Teye, M. V., Kodua-Ntim, K., & Ayensu, E. (2023). Assessing the quality of services at an academic library. *Heliyon*, 9(12).
- Borkowski, S., Nguyen, H. T., & Kuc, B. R. (2021). E-purchasing and global outsourcing for the library of Van Hien University. *International Journal of ...*, 24(October), 7–8. https://www.academia.edu/download/72901241/_10.epurchase_VHU.pdf
- BPS. (2025). *Tingkat Kegemaran Membaca Masyarakat dan Unsur Penyusunnya Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur, 2024*. <https://jatim.bps.go.id>
- Dabur, F., Barek, F. N., Harianja, J., & Nuraeni, B. E. (2025). Student Reading Interest In Terms Of Learning Motivation, Library Facilities And Library Services, A Case Study At The Universal University Library. *Jurnal Fokus Manajemen*, 5(1), 137–144. <https://doi.org/10.37676/jfm.v5i1.8038>
- Dalman. (2013). *Keterampilan Membaca*. Rajawali Pers.
- Dewey, J., & Wheeler, J. E. (1913). *Interest and effort in education*. Houghton Mifflin Boston.
- Digital. (2023). *DataReportal – Global Digital Insights*. <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>

- Dispussipda. (2024). Data Koleksi Buku. <https://dispussipda.malangkota.go.id/jumlah-koleksi/>
- Dongoran, F. R., & Febriyana, M. (2022). The Effect of Library Facilities and Library Services on Reading Interests of Students In The University of Muhammadiyah Sumatra Utara. *Proceeding International Conference on Language, Literature and Culture*, 1(January), 211.
- Efendi, Z., Hisyam, W. N., & Risiko Faristiana, A. (2019). Minat Baca Buku Kalangan. *Student Scientific Creativity Journal (SSCJ)*, 1(4), 382–398. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i4>
- Evans, G. E., & Greenwell, S. (2018). *Academic librarianship*. American Library Association.
- Fernando, F., Hastuti, R. T., & Utama, L. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Penjualan Fashion X. *Jurnal Serina Abdimas*, 2(2), 607–614. <https://doi.org/10.24912/jsa.v2i2.29288>
- Fredricks, J. A., Blumenfeld, P. C., & Paris, A. H. (2004). School engagement: Potential of the concept, state of the evidence. *Review of Educational Research*, 74(1), 59–109. <https://doi.org/10.3102/00346543074001059>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- Guthrie, J. T., & Wigfield, A. (2000). *Engagement and motivation in reading*. New York.
- Hamidah, I., & Sundari, F. (2023). *Membaca dan pengajarannya (bermuatan model membaca teks digital)*. Thalibul Ilmi Publishing & Education.
- Hasnawati, H., Arfan, H. H., & Oktaviani, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Baca Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidrap. *Nobel Management Review*, 2(4), 618–632. <https://doi.org/10.37476/nmar.v2i4.2693>
- Hayati, N. (2016). Citation Analisis as a Tool of Library Collections Evaluation. *Record and Library Journal*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.20473/rlj.v1i3.2123>
- Ho, C.-C., Lai, Y.-H., & Chen, M.-S. (2023). Service Quality Methods and Practices to Improve Library Administration: A Pilot Study. *Standards*, 3(2), 187–197. <https://www.mdpi.com/2305-6703/3/2/15>
- Inabah, H. (2020). Pengaruh Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan “Puspa Cendekia” SD Negeri Pakis 1. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 11(1), 9–14. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol11.iss1.art2>
- Istiana, P. (2014). *Layanan perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.
- Jamridafrizal, J., Zulfitri, Z., & Wajdi, M. F. (2024). Perpustakaan Sebagai Institusi Perspektif Organisasi dan Regulasi. In *Perpustakaan Sebagai Institusi: Perspektif Organisasi dan Regulasi* (Issue June). [https://repository.uinbanten.ac.id/15152/1/Perpustakaan Khusus dan Pusat Informasi.pdf](https://repository.uinbanten.ac.id/15152/1/Perpustakaan%20Khusus%20dan%20Pusat%20Informasi.pdf)
- Kastam, A. B. (1998). *Pembinaan Koleksi dan Pengetahuan Literatur*. Surabaya: Karunia.

- Kodama, M., Ishita, E., Watanabe, Y., & Tomiura, Y. (2021). Usage of e-books during the COVID-19 pandemic: A case study of Kyushu University Library, Japan. *International Conference on Information*, 475–483.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Erlangga. *Manajemen Pemasaran*, 2.
- Krapp, A. (2002). An Educational-Psychological Theory of Interest and Its Relation to SDT Interest: A Rediscovered Motivational Concept in. *Handbook on Self Determination Research.*, Csikszentmihalyi 1975, 405–426.
- Kurniawan, E. F., Pahlawan, P., & Kristiawan, M. (2025). The Influence of Excellent Library Service and Communication on Students' Reading Interests. *PPSDP International Journal of Education*, 4(2), 625–633. <https://doi.org/10.59175/pijed.v4i2.562>
- Lamatenggo, N., Razak, I. A., & Oliy, R. (2024). Enhancing Children's Reading Interest through the Management of Ottawa Library: An Innovative Approach to Library Services. *Jurnal Pedagogi Dan Pembelajaran*, 7(3), 521–529. <https://doi.org/10.23887/jp2.v7i3.62892>
- Lewis, B. R. (1993). Service quality measurement. *Marketing Intelligence & Planning*, 11(4), 4–12.
- Linnenbrink, E. A. (2007). The role of affect in student learning: A multi-dimensional approach to considering the interaction of affect, motivation, and engagement. In *Emotion in education* (pp. 107–124). Elsevier.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Marketing dei servizi. Risorse umane, tecnologie, strategie*. Pearson.
- Luthfi Asari, F., Meimaharini, R. S., & Khotimah, T. (2025). Implementasi Sistem Perpustakaan Berbasis Web untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan Peminjaman dan Pengguna. *Bit-Tech*, 7(3), 770–778. <https://doi.org/10.32877/bt.v7i3.2185>
- Mahargono. (2025). Data IPLM dan TGM. <https://dispussipda.malangkota.go.id/data-iplm-dan-tgm/>
- Maleki, A. (2022). OCLC library holdings: assessing availability of academic books in libraries in print and electronic compared to citations and altmetrics. *Scientometrics*, 127(2), 991–1020. <https://doi.org/10.1007/s11192-021-04220-6>
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Muchyidin, A. S. (1979). *Pelayanan Perpustakaan*. Biro Perpustakaan IKIP Bandung, Bandung.
- Mudjito. (1994). *Pembinaan Minat Baca*. Universitas Terbuka.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen public relation (Panduan efektif pengelolaan hubungan masyarakat)*. Pustaka Setia.
- Nababan, B. O., Pi, S., Sari, Y. D., Pi, S., Subagyo, W. H., & TP, S. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis*. Selat Media.
- Nejati, M., & Nejati, M. (2008). Service quality at University of Tehran Central Library. *Library Management*, 29(6–7), 571–582. <https://doi.org/10.1108/01435120810894563>

- Osiesi, M. P., Odobe, V. T., Sanni, K. T., Adams, A. B., Oke, C. C., Omokhabi, U. S., & Okorie, N. C. (2022). An assessment of the impact of professional development and training on job performance of library staff in Federal University Oye Ekiti libraries, Nigeria. *Library Management*, 43(3–4), 228–239. <https://doi.org/10.1108/LM-10-2021-0091>
- Parasuraman, a, Berry, L. L., & Zeithaml, V. a. (1990). Guidelines for Conducting Service Quality Research. *Marketing Research*, 2(4), 34–45. <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Guidelines+for+Conductin+g+Service+Quality+Research#0>
- Pramayshela, A., Tanjung, E. Y., Pasaribu, F. Y., & Pohan, R. I. (2023). Upaya Meningkatkan Minat Membaca Pada Anak Kelas 4 SD. *Jurnal Bintang Pendidikan Indonesia*, 1(3), 111–125. <https://doi.org/10.55606/jubpi.v1i3.1611>
- Purwanti, A., & Wahdiniwati, R. (2017). Analisis kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kewajaran harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pada Cinderella School of English for Children di Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3.
- Putri, E. D. P., & Setyadi, A. (2019). Upaya Peningkatan Minat Baca Anak Melalui Kegiatan “Seni Berbahasa” (Studi Kasus Di Taman Baca Masyarakat Wadas Kelir, Kec. Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(4), 1–13.
- Rahim, F., & Ed, M. (2019). Pengajaran membaca di sekolah dasar.
- Ramadani, S., & Purwaningtyas, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan Daerah Kota Medan. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(1), 1145–1162. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i1.5167>
- Renninger, K. A. (1998). The roles of individual interest(s) and gender in learning: An overview of research on preschool and elementary school-aged children/students. *Interest and Learning: Proceedings of the Seeon Conference on Interest and Gender*, 165–175. <https://works.swarthmore.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1176&context=fac-education>
- Riyanti, A. (2021). Keterampilan membaca. Penerbit K-Media.
- Rodin, R., Putri, R., Novita, S., Nisa Ul Jannah, S., & Putri Roliansy, G. (2024). Upaya Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa Sekolah Dasar Unggulan Aisyiah Taman Harapan Curup. *THE LIGHT : Journal of Librarianship and Information Science*, 4(2), 114–129. <https://doi.org/10.20414/light.v4i2.10995>
- Salamatun Asakdiyah, S. E., Ridwan Hakiki, S. E., & Hetty Karunia Tunjungsari, S. E. (2023). Kepuasan Pelanggan di Era Digital: Strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan jangka panjang. Takaza Innovatix Labs.
- Sepriano, S., & Judijanto, L. (2025). Mastering Service Quality, Managing Failures, dan Delivery Service Recovery. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sinaga, D. (2022). Mengelola perpustakaan sekolah. Pustaka Putra Khatulistiwa & Kiblat Buku Utama.

- Situmorang, G. R., Gultom, R. A. T., & Sihombing, R. (2024). Pengaruh Koleksi Perpustakaan Terhadap Misssnat Baca Mahasiswa Sekolah Tinggi Teologi Baptis Medan. *Morfologi: Jurnal Ilmu Pendidikan, Bahasa, Sastra Dan Budaya*, 2(2), 216–228.
- Skinner, E., Furrer, C., Marchand, G., & Kindermann, T. (2008). Engagement and Disaffection in the Classroom: Part of a Larger Motivational Dynamic? *Journal of Educational Psychology*, 100(4), 765–781. <https://doi.org/10.1037/a0012840>
- Soomro, S., Mesaik, M. A., Shaheen, F., Khan, N., Halim, S. A., Ul-Haq, Z., Siddiqui, R. A., & Choudhary, M. I. (2020). Inhibitory effects of myrtucommuacetalone 1 (MCA-1) from myrtus communis on inflammatory response in mouse macrophages. *Molecules*, 25(1), 1–17. <https://doi.org/10.3390/molecules25010013>
- Sri Wahyuni; Elva Rahmah. (2020). Pengembangan Koleksi Perpustakaan di Perpustakaan Kopertais Wilayah X. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(1, September), 351–357. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/1526>
- Srirezeki, N. I., Sukaesih, & Saepudin, E. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Minat Baca Masyarakat (Studi Korelasi Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Kota Bogor terhadap Minat *Innovative: Journal Of Social ...*, 4(4), 13150–13157. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/14635%0Ahttps://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/download/14635/9831>
- Stoakley, R. (1982). Presenting the library service. (No Title).
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulila, I. (2021). The influence of Organizational Commitment and the quality of library services on the University Students' Reading Interest. *Turkish Journal of Computer and Mathematics ...*, 12(13), 2708–2722. <https://www.turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/8995%0Ahttps://www.turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/download/8995/6990>
- Sutarno, N. S., & Zen, H. Z. (2006). *Manajemen Perpustakaan: suatu pendekatan praktik*. Sagung Seto.
- Suwarno, W., & Sandra, M. (2011). *Perpustakaan & buku: wacana penulisan & penerbitan*. Ar-Ruzz Media (AM).
- Taib, S., Haris, I., & Naway, F. A. (2022). Pengaruh Ketersediaan Koleksi Bahan Pustaka Dengan Kualitas Pelayanan Pegawai Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa. *Student Journal of Educational Management*, 2, 14–30. <https://doi.org/10.37411/sjem.v2i1.1043>
- Tjiptono, F. (2007). *Service, quality satisfaction*.
- Umi, U. (2024). Strategi Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Pada Kantor Dinas Perpustakaan Kabupaten Penajam Paser Utara. Universitas Fajar.
- Usman, N. (2002). *Konteks implementasi berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo.

- Vaidya, P., Malik, B. A., & Ali, P. M. N. (2022). Unveiling the research pattern and trends in library service quality studies: A meta-narrative review. *Journal of Librarianship and Information Science*, 54(4), 719–736. <https://doi.org/10.1177/09610006211042928>
- Wahadaniah, H. (2011). *Perpustakaan Sekolah Sebagai Sarana Pengembangan. Minat Dan Kegemaran Membaca*,(Jakarta: DEPDIKBUD, 2017).
- Wasilah, Z., Widiyanah, I., & Trihantoyo, S. (2025). Manajemen Digital Perpustakaan Sekolah untuk Mendorong Literasi Siswa. *Journal of Education Research*, 6(1), 114–123. <https://doi.org/10.37985/jer.v6i1.2262>
- Widodo, W. (2021). Pengaruh Koleksi Buku Dan Pelayanan Terhadap Minat Baca Siswa Pada Perpustakaan SMP Negeri 36 Purworejo.
- Winoto, Y., & Sukaesih, S. (2021). Kesiapan perpustakaan perguruan tinggi dalam mendukung proses pembelajaran secara daring. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 9(2), 54. <https://doi.org/10.18592/pk.v9i2.5605>
- Yolanda, M. S. (2005). *Aplikasi Supply Chain Management dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: Grasindo Cikal Sakti.
- Yusi, S., & Idris, U. (2009). *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Palembang: Citra Books Indonesia.
- Yusran, I. A. R. (2024). Rendahnya Minat Literasi Indonesia. Kalla Institute. <https://kallainstitute.ac.id/rendahnya-minat-literasi-di-indonesia/>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gramler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrated Customer Focus*. Mc GrawHill.