

**PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP PROGRAM
INKLUSI SOSIAL DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi**



**DINDA PUTRI AZRINA
NIM 20234030/2020**

DOSEN PEMBIMBING

**Gustina Erlianti, S.Hum, M.IP.
NIP.19920819201932018**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : Pengalaman Pemustaka terhadap Program Inklusi Sosial di Dinas
Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat

Nama : Dinda Putri Azrina

NIM : 20234030

Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

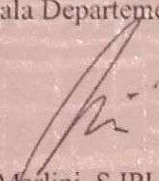
Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Mei 2025
Disetujui oleh Pembimbing


Gustina Erlianti, S.Hum., M.IP
NIP. 199208192019032018

Kepala Departemen


Dr. Marlina, S.IPI., MLIS
NIP. 198102102009122005

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama: Dinda Putri Azrina

NIM : 20234030

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji

Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Fakultas Bahasa dan Seni

Universitas Negeri Padang

PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP PROGRAM INKLUSI SOSIAL DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA BARAT

Padang, 16 Juli 2025

Tim Penguji

- 1. Ketua : Gustina Erlianti, S.Hum., M.IP**
- 2. Anggota : Elva Rahmah, S.Sos, M.I.Kom., Ph. D**
- 3. Anggota : Dr. Marlina, S.IPI., MLIS**

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya sampaikan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul **“Pengalaman Pemustaka Terhadap Program Inklusi Sosial di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, penelitian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali dari arahan pembimbing;
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan didalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar kepustakaan;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padang, Juli 2025
Saya yang menyatakan,

Dinda Putri Azrina
NIM 20234030

ABSTRAK

Dinda Putri Azrina, 2025. “Pengalaman Pemustaka terhadap Program Inklusi Sosial di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Skripsi, Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana pengalaman pemustaka terhadap program inklusi sosial di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik penentuan sampel adalah dengan sampling total, yaitu pengembangan dari teknik *non probability sampling*, dimana semua anggota populasi digunakan sebagai responden yaitu sebanyak 30 orang, hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner/angket.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) perolehan skor rata-rata untuk indikator *useful* (manfaat) adalah 3,43 dengan tingkat kepuasan sangat baik, (2) skor rata-rata untuk indikator *usable* (kemudahan) sebesar 3,25 dengan tingkat kepuasan baik, (3) skor rata-rata untuk indikator *desirable* (daya tarik emosional) sebesar 3,44 dengan tingkat kepuasan sangat baik, (4) skor rata-rata untuk indikator *findable* (mudah ditemukan) sebesar 3,12 dengan tingkat kepuasan baik, (5) skor rata-rata untuk indikator *accessible* (aksesibilitas) sebesar 3,19 dengan tingkat kepuasan baik, (6) skor rata-rata untuk indikator *credible* (kredibilitas) sebesar 3,31 dengan tingkat kepuasan sangat baik, dan (7) skor rata-rata untuk indikator *valuable* (nilai tambah) sebesar 3,18 dengan tingkat kepuasan baik. Perolehan skor akhir rata-rata untuk seluruh indikator pengalaman pemustaka sebesar 3,27 dengan tingkat kepuasan sangat baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pengalaman pemustaka terhadap program inklusi sosial tersebut dirasa sangat baik.

Kata Kunci: *perpustakaan, inklusi sosial, user experience.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Shubhanallah Wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengalaman Pemustaka Terhadap Program Inklusi Sosial di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Sains Informasi di Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan motivasi dari banyak pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada (1) Gustina Erlianti, S.Hum., M.IP selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing skripsi, (2) Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom., Ph.D selaku dosen penguji I, dan (3) Dr. Marlani, S.IPI., MLIS selaku dosen penguji II sekaligus Kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan.

Penulis menyadari penulisan penelitian skripsi yang disusun ini masih jauh dari kata sempurna baik segi penyusunan, bahasa, maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak guna menjadi acuan agar penulis bisa menjadi lebih baik lagi di masa mendatang.

Padang, Mei 2025

Dinda Putri Azrina

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
1. Secara Teoritis.....	5
2. Secara Praktis	5
G. Definisi Operasional.....	6
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Perpustakaan Umum.....	8
2. Inklusi Sosial	13
3. Pengalaman	17
B. Penelitian Relevan.....	22
C. Kerangka Konseptual.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Metode Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampel	28
1. Populasi	28
2. Sampel	28
D. Variabel dan Data.....	28
E. Instrumenasi	29

F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Teknik Penganalisisan Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	41
A. Deskripsi Data.....	41
B. Analisis Data	42
C. Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP	87
A. Simpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-Kisi Kuesioner	31
Tabel 2. Pengukuran Skala Likert.....	31
Tabel 3. Skala Distribusi Jawaban Responden	32
Tabel 4. Uji Validitas	35
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 6. Interpretasi Hasil	38
Tabel 7. Skor Variasi Jawaban.....	38
Tabel 8. Skala Interval	39
Tabel 9. Jawaban Kuesioner	42
Tabel 10. Program Inklusi Membantu Kebutuhan Secara Sosial	43
Tabel 11. Program Inklusi Sosial Memberikan Manfaat bagi Peningkatan Kesejahteraan	44
Tabel 12. Kelas-Kelas Inklusi Sosial yang Relevan Serta Sesuai dengan Kebutuhan dan Minat.....	45
Tabel 13. Rekapitulasi Jawaban Indikator Useful (Manfaat).....	46
Tabel 14. Kemampuan Adaptasi yang Cepat.....	47
Tabel 15. Metode Pembelajaran yang Mudah Dipahami.....	48
Tabel 16. Durasi Waktu yang Memadai	49
Tabel 17. Rekapitulasi Jawaban Indikator Usable (Kemudahan)	50
Tabel 18. Program Inklusi Sosial Memberikan Pengalaman yang Menyenangkan	51
Tabel 19. Hubungan dan Komunikasi yang Baik antara Staf dengan Pemustaka	52
Tabel 20. Kelas-Kelas yang Dihadirkan Sangat Interaktif dan Menarik Untuk Diikuti	53
Tabel 21. Rekapitulasi Jawaban Indikator Desirable (Daya Tarik)	53
Tabel 22. Kemudahan Memperoleh Informasi dari Beragam Media	54
Tabel 23. Jadwal dan Lokasi Program Mudah Diakses oleh Saya	55
Tabel 24. Fasilitas Pendukung Program Mudah Ditemukan	56
Tabel 25. Rekapitulasi Jawaban Indikator Findable (Mudah Ditemukan)	57
Tabel 26. Layanan Program Ini Ramah Terhadap Penyandang Disabilitas.....	58
Tabel 27. Program Ini Dapat Diikuti Oleh Semua Orang Tanpa Kendala Tertentu	59
Tabel 28. Rekapitulasi Jawaban Indikator Accessible (Dapat Diakses)	59
Tabel 29. Kompetensi Guru Pada Tiap Kelas.....	60
Tabel 30. Tingkat Kompetensi Perpustakaan Dalam Mengelola Program	61
Tabel 31. Rekapitulasi Jawaban Indikator Credible (Dapat Dipercaya).....	62
Tabel 32. Program Ini Memberikan Dampak Terhadap Kehidupan Saya Secara Sosial.....	63
Tabel 33. Program Ini Memberikan Kontribusi Terhadap Pengembangan Pribadi, Keterampilan, dan Ekonomi Saya.....	64

Tabel 34. Saya Merasa Program Ini Layak Untuk Diteruskan dan Dikembangkan di Masa Depan.....	65
Tabel 35. Rekapitulasi Jawaban Indikator Valuable (Bernilai)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>The UX Honeycomb</i> Peter Morville	19
Gambar 2. Kerangka Konseptual Penelitian	26
Gambar 3. Frekuensi Indikator <i>Useful</i> (Manfaat)	67
Gambar 4. Frekuensi Indikator <i>Usable</i> (Kemudahan)	70
Gambar 5. Frekuensi Indikator <i>Desirable</i> (Daya Tarik Emosional).....	73
Gambar 6. Frekuensi Indikator <i>Findable</i> (Mudah Ditemukan)	77
Gambar 7. Frekuensi Indikator <i>Accessible</i> (Aksesibilitas)	80
Gambar 8. Frekuensi Indikator <i>Credible</i> (Kredibilitas)	82
Gambar 9. Frekuensi Indikator <i>Valuable</i> (Bernilai)	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (TPBIS) telah digerakkan oleh Perpustakaan Nasional, dengan dukungan dari Bappenas RI sejak tahun 2018. Perpustakaan berbasis inklusi sosial merupakan perpustakaan proaktif yang dapat membantu individu dan masyarakat untuk mengembangkan keterampilan dan kepercayaan diri serta membantu meningkatkan kualitas hidup baik dari sisi ekonomi maupun sosial (Haryanti, 2019). Program transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial bertujuan untuk dapat hadir sebagai pusat sumber informasi dan pengetahuan, serta memfasilitasi masyarakat dengan beragam kegiatan mulai dari pelatihan hingga pengembangan keterampilan.

Sejalan dengan program yang dijalankan oleh pemerintah, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat berkomitmen untuk dapat memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat luas dengan diadakannya Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial. Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Sumatera Barat sudah dimulai sejak tahun 2018 hingga sekarang. Agar program ini tetap terus berjalan pemerintah dengan berbagai pihak terkait mulai membentuk tim yang ditugaskan untuk memandu, memantau dan mensinergikan program ini. Pembentukan tim ini dipimpin langsung oleh Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi yang pada saat itu dijabat oleh Bapak Novrial, SE, MA. Ak sebagai ketua Tim. Hingga saat ini Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat masih tetap terus melanjutkan program yang mana dapat membantu dan menjawab kebutuhan masyarakat sekitar.

Keberhasilan program inklusi sosial tidak hanya dapat dinilai dari *output* seperti jumlah peserta, tetapi juga dari pengalaman yang dirasakan oleh pemustaka. Pengalaman ini dapat meliputi bagaimana pemustaka memanfaatkan fasilitas, merasa terlibat, dan mendapatkan manfaat dari program yang ditawarkan. Pengalaman pemustaka menjadi elemen penting untuk memahami sejauh mana program inklusi sosial benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat karena sejalan dengan tujuan awal program inklusi ini yaitu untuk memberdayakan masyarakat agar mampu meningkatkan taraf hidup mereka melalui pembelajaran dan kolaborasi dengan pihak-pihak terkait.

Dalam pelaksanaannya, program inklusi sosial tidak selalu berjalan lancar, berbagai tantangan tentu tidak dapat dihindari dan dapat diidentifikasi untuk memastikan keberhasilan program. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Wahyu (2020) menunjukkan bahwa program inklusi sosial dalam perpustakaan sering menghadapi tantangan terkait dengan aksesibilitas, relevansi program, dan tingkat partisipasi masyarakat. Misalnya, sebagian pemustaka mungkin menghadapi kendala fisik untuk mengakses perpustakaan atau merasa bahwa program yang disediakan tidak sesuai dengan kebutuhan mereka. Di sisi lain, keberhasilan program dapat dilihat dari bagaimana perpustakaan mampu menciptakan rasa nyaman, inklusivitas, dan relevansi melalui layanan yang disediakan.

Melihat dari beberapa perpustakaan yang sudah sukses menjalankan program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial salah satunya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta yang mana baru-baru ini menduduki

dalam 10 peringkat perpustakaan Kabupaten/Kota terbaik dalam Capaian Implementasi Program TPBIS. Penilaian tersebut meliputi aspek peningkatan layanan, pelibatan masyarakat, promosi dan advokasi kegiatan perpustakaan. Diharapkan Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera juga dapat terus bergerak maju dalam memajukan Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial yang lebih baik lagi kedepannya sebagai bentuk jawaban dari kebutuhan masyarakat umum.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan bersama ketua tim layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Terdapat 8 kelas yang pernah diadakan pada program inklusi sosial di perpustakaan tersebut yakni diantaranya adalah kelas *public speaking*, kepastakawanan, tahsin, *make up*, Jepang, bahasa Inggris, menulis dan membaca, dan yang terakhir kelas merajut. Berdasarkan informasi dari beberapa pemustaka yang mengikuti program inklusi sosial di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, program ini telah berjalan dan diikuti oleh berbagai kalangan masyarakat dengan latar belakang yang berbeda. Namun, sampai saat ini belum ditemukan adanya evaluasi tertulis atau penelitian yang mengukur pelaksanaan program secara kuantitatif di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji bagaimana pengalaman pemustaka terkait program inklusi sosial di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, untuk melihat bagaimana pemustaka memaknai layanan, fasilitas, dan manfaat yang diperoleh dari program

ini. Dengan memahami pengalaman pemustaka, perpustakaan dapat terus meningkatkan program inklusi sosial sehingga lebih relevan dan memberikan dampak yang lebih besar bagi masyarakat kedepannya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, perlu dikaji bagaimana pengalaman masyarakat terhadap program inklusi sosial di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat untuk memastikan apakah program tersebut memberikan manfaat bagi pemustaka. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti topik tersebut dengan judul **“Pengalaman Pemustaka terhadap Program Inklusi Sosial di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diidentifikasi masalah pada penelitian ini yaitu belum adanya kegiatan evaluasi dari sisi pemustaka dalam memaknai program inklusi sosial di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi bahasannya agar penelitian lebih terarah dan berfokus pada pengalaman pemustaka terhadap program inklusi sosial di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana

pengalaman pemustaka terhadap program inklusi sosial di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah untuk mendeskripsikan secara kuantitatif bagaimana pengalaman pemustaka terhadap Program inklusi sosial di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat menambah informasi, pengetahuan, dan buah pemikiran dalam bidang Pendidikan formal terkhusus bagi peneliti sendiri dan dalam dunia Pendidikan. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau rujukan untuk penelitian lebih lanjut khususnya yang berkaitan dengan mengkaji bagaimana pengalaman pemustaka tentang program di perpustakaan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman kepada peneliti bagaimana melakukan penelitian dengan baik dan benar yang dapat mengembangkan kemampuan peneliti di bidang penelitian serta penelitian ini memberikan banyak ilmu baru bagi peneliti terutama terkait dalam hal melihat bagaimana pengalaman pemustaka tentang program yang dijalankan sebuah perpustakaan.

b. Bagi Perpustakaan

Dapat mengetahui bagaimana pengalaman pemustaka pada program transformasi berbasis inklusi sosial yang telah dilaksanakan, sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan program yang dijalankan dan dapat dijadikan sebagai pedoman atau acuan untuk perpustakaan lainnya yang sedang menjalankan program yang sama.

G. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan dalam penafsiran, maka adanya, maka adanya definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini agar kajian lebih terfokus. Berikut peneliti mengemukakan definisi operasional sebagai berikut:

1. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi. Perpustakaan umum yang dimaksud adalah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

2. Pengalaman Pengguna

Pengalaman pengguna adalah persepsi dan respons seseorang saat menggunakan produk, sistem atau jasa (Mamakou et al, 2023). Pengalaman pengguna ini berkaitan dengan bagaimana pemustaka mengalami kegiatan inklusi sosial yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

3. Inklusi Sosial

Konsep inklusi sosial di perpustakaan diwujudkan melalui layanan yang dirancang untuk melibatkan semua kalangan, memberikan kesempatan bagi mereka

untuk berinteraksi, memperoleh informasi, dan menggunakan fasilitas demi mengembangkan kemampuan dan potensi mereka secara optimal. Kegiatan inklusi sosial yang dimaksud adalah kegiatan berupa kelas-kelas yang dihadirkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dalam mewujudkan kegiatan inklusi sosial di perpustakaan.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman yang dirasakan oleh pemustaka terhadap program inklusi sosial di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat tergolong sangat baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,27 yang mana berada pada rentang 3,26-4,00.

Pengalaman pemustaka terhadap program inklusi sosial di perpustakaan dikumpulkan dengan menyebarkan sejumlah kuesioner yang berisi 19 pertanyaan dari 7 indikator dalam mengukur pengalaman pengguna. *Pertama, useful* (manfaat) dengan skor rata-rata sebesar 3,43 skor ini berada dalam rentang skala interval 3,26-4,00 yang menunjukkan tingkat kepuasan “Sangat Baik”. *Kedua, usable* (mudah digunakan) dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,25 skor ini berada dalam rentang skala interval 2,51-3,25 yang menunjukkan tingkat kepuasan “Baik”. *Ketiga, desirable* (daya tarik emosional) dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,44 skor ini berada dalam rentang skala interval 3,26-4,00 yang menunjukkan tingkat kepuasan “Sangat Baik”. *Keempat, findable* (mudah ditemukan) dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,12 skor ini berada dalam rentang skala interval 2,51-3,25 yang menunjukkan tingkat kepuasan “Baik”. *Kelima, accessible* (aksesibilitas) dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,19 skor ini berada dalam rentang skala interval 2,51-3,25 yang menunjukkan tingkat kepuasan “Baik”. *Keenam credible* (kredibel) dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,31 skor ini berada dalam rentang skala interval 3,26-4,00 yang menunjukkan tingkat kepuasan

“Sangat Baik”. Terakhir *Ketujuh*, *valuable* (nilai tambah) dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,18 skor ini berada dalam rentang skala interval 2,51-3,25 yang menunjukkan tingkat kepuasan “Baik”.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, indikator *findable* memperoleh skor rata-rata terendah di antara indikator lainnya, yaitu sebesar 3,12, meskipun masih berada dalam kategori baik. Skor ini menunjukkan bahwa pemustaka masih mengalami beberapa hambatan dalam menemukan informasi, lokasi, jadwal, maupun fasilitas pendukung program inklusi sosial. Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Penguatan Sosialisasi Informasi Program

Perpustakaan disarankan untuk meningkatkan intensitas dan jangkauan sosialisasi program melalui berbagai media, baik cetak maupun digital. Informasi mengenai kegiatan inklusi sosial perlu diperbarui secara berkala, khususnya melalui media sosial, laman resmi perpustakaan, serta papan pengumuman fisik di area perpustakaan.

2. Penyajian Jadwal dan Lokasi Secara Konsisten

Perpustakaan perlu menjaga konsistensi dalam penyampaian jadwal dan lokasi kegiatan. Jika terdapat perubahan waktu atau tempat, informasi tersebut hendaknya segera diperbarui dan disebarakan ke seluruh kanal komunikasi resmi agar pemustaka tidak mengalami kebingungan.

Dengan mempertimbangkan saran-saran di atas, diharapkan pelaksanaan program inklusi sosial dapat semakin mudah ditemukan, diakses, dan diikuti oleh

seluruh pemustaka, sehingga tujuan peningkatan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat melalui perpustakaan dapat tercapai secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, S., & Yona, P. (2024). Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (Studi Kasus di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Pariaman). *ARZUSIN: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar*, 4(4), 723-743.
- Aprilia, N. A., Farqi, A., & Mukaromah, S. (2024). *Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Mobile Perpustakaan Digital iPusnas Menggunakan Metode UX Honeycomb*. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(2), 97–103.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (n.d.). *Pengalaman*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) daring. *Diakses pada 4 Januari 2025*
- Darsini, Fahrurrozi, & Cahyono, E. A. (2019). Pengetahuan ; Artikel Review. *Jurnal Keperawatan*, 12(1), 95-107.
- Fatimah, S., & Mufid, M. (2023). Upaya Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam Meningkatkan Layanan Anak Periode Tahun 2023. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 9(1), 49-58.
- Haryanti, W. T. (2019). Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial. *Talenta Conference Series: Local Wisdom, Social, and Arts (LWSA)*, 2(3), 114-118.
- IFLA. (2022). Global Vision for Inclusive Libraries. <https://www.ifla.org/inclusive-libraries>
- International Organization for Standardization. (2010). *Ergonomics of human-system interaction – Part 210: Human-centred design for interactive systems* (ISO 9241-210:2010). Geneva: ISO
- Juniadi, M., & Heriyanto, H. (2021). Strategi Perpustakaan Umum dalam Mendukung Program Sustainable Development Goals. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 5(4), 569–578.
- Juniadi, M., & Heriyanto. (2021). Strategi Perpustakaan Umum dalam Mendukung Program Sustainable Development Goals. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 5(4), 569–578.
- Krismayani, I. (2018). Mewujudkan Fungsi Perpustakaan di Daerah. *Anuva*, 2(2), 233-242.
- MamakouX. J., Zaharias, P., & Milesi, M. (2024). Measuring Customer Satisfaction in Electronic Commerce: The impact of e-service quality and user experience. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 41(3), 915-943.
- Mansyur, Mohammad. (2021). Optimalisasi Manajemen Perpustakaan dan Signifikansinya Bagi Peningkatan Mutu Pembelajaran di Sekolah / Madrasah. *Al-Manar: Jurnal Komunikasi dan Pendidikan Islam*, 10(2), 12–30.
- Meva, T. A., Lusiana, E., & Andri, Y. (2024). Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta: Sudi Kasus

- Mengenai Lipperpul (Lima Program Perpustakaan Unggulan). *Literatify: Trends in Library Developments*, 5(2), 204-228.
- Morrone, M. (2020). Libraries as social infrastructure: Public libraries for social inclusion. *Public Library Quarterly*, 39(4), 293–309.
- Morville, Peter. (2004). *User Experience Design*. Semantic Studios. Diakses melalui https://semanticstudios.com/user_experience_design/ pada 27 Desember 2024
- Narendra, A. P., Lestari, E. S., Wibawa, A., et al. (2024). Transformasi Perpustakaan Umum Gunungkidul Yogyakarta Dalam Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 10(1), 43-45.
- Nurjannah & Yuliza. (2023). Tranformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial untuk Pemulihan Ekonomi Masyarakat Pasca Covid-19. *Liwaul Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Masyarakat Islam*, 13(2), 147–157.
- Ozili, P. K. (2020). Social inclusion and financial inclusion: international evidence. *International Journal of Development Issues*, 19(2), 169–186.
- Peraturan Gubernur Lampung Nomor 24 Tahun 2022 tentang Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial. (2022)
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2017). Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Prasetyo, F. D. (2024). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Perpustakaan Umum Kota Probolinggo. *Madaniya*, 5(4), 1793-1802.
- Rachman, M. A., & Rachman, Y. B. (2019). Peran Perpustakaan Umum Kota Depok pada era teknologi digital. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 15(2), 137-148.
- Rahman, A., Mathar, M. Q., & Santalia, I. (2024). Analisis Program Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial Dalam Meningkatkan Kecakapan Digital Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal Papyrus: Sosial, Humaniora, Perpustakaan dan Informasi*, 3(5), 1–11.
- Rahmawati, N. I. (2022). Evaluasi User Experience iPusnas Menggunakan Metode Honeycomb UX. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Diakses dari <https://repository.uinsby.ac.id/id/eprint/15310/> doakses pada 24 Desember2024
- Rufaidah, A. (2019). Hubungan kredibilitas staf layanan dengan sikap pemustaka di Perpustakaan Goethe-Institut Bandung. Skripsi, Universitas Padjadjaran. Repositori Universitas Padjadjaran. <https://repository.unpad.ac.id/>
- Safitri, N. A., Dharma, A. S., & Paulina, S. (2024). Efektivitas Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial Pada Perpustakaan Percontohan

- Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), 1055-1065.
- Salsabilla, S., & Prasetyawan, Y. Y. (2022). Pengalaman Informasi Pustakawan dalam Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial. *ANUVA*, 6(3), 371–384.
- Simarmata, R., & Yando, Z. R. (2017). Perspektif Inklusi Sosial dalam UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa : Kebijakan dan Tantangan Implementasi. *Wacana Jurnal Transformasi Sosial*, 37, 9-27.
- Standar Nasional Perpustakaan Nasional (2011) Tentang Fungsi Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. (2007).
- UNESCO. (2019). Inclusive Policies for Youth and Social Cohesion. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000371030>
- Utami, D., & Prasetyo, W. D. (2020). Transformasi Perpustakaan Dalam Rangka Mewujudkan Layanan Perpustakaan Yang Inklusif: Studi Kasus Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Pulang Pisau. *Visi Pustaka: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 22(1), 35–46.
- Wiranda, M. A., Agustini, N., & Anwar, R. K. (2022). Strategi Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (Studi Kasus di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Siak). *Libria*, 14(2), 98-121.
- Wiwesa, N. R. (2021). User Interface Dan User Experience Untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2), 17–31.
- Wulandari, R. A., & Farida, N. (2022). Analisis User Experience Menggunakan Metode Honeycomb Framework Pada Aplikasi iJakarta. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(2), 45–54.
- Yudisman, S. N. (2020). Analisis Peran Perpustakaan Umum Sebagai Ruang Publik Dari Perspektif Teori Sosial Public Sphere Jurgen Habermas. *Maktabatuna: Jurnal Kajian Kepustakawanan*, 2(2), 157–172.