

***PERCEPTIONS OF STUDENTS ON THE EFFECTIVENESS OF  
PUBLIC READING PARK SERVICES (TBM) IN NON FORMAL  
EDUCATION UNIT (SPNF) SANGGAR LEARNING ACTIVITIES  
(SKB) PEKANBARU CITY***

**Nelly Sundari<sup>1</sup>, Daeng Ayub Natuna<sup>2</sup>, Jasfar Jas<sup>3</sup>**

Email: nellysundari98@gmail.com, daengayub@lecturer.unri.ac.id , Jasfarpk@gmail.com

Phone Number: 082385320328

*Community Education Study Program  
Department of Education Science  
Faculty of Teacher Training and Education  
University of Riau*

***Abstract:*** *This study aims to determine and analyze the level of Community Reading Park Service Effectiveness (TBM), this research was conducted at the Non-Formal Education Unit (SPNF) of the Pekanbaru City Learning Center (SKB), the variables used were service effectiveness measurement indicators in service effectiveness. yautu prasatana facilities and human resources This study used descriptive statistical analysis with a quantitative approach to one variable The population in this study amounted to 40 citizens learning the equivalence of packages A, B and C. Regardless of the characteristics in the population, Lustramen in this study is a questionnaire or a questionnaire which contains 45 statements about the effectiveness of response which are identified from two indicators. Obtained the mean of the infrastructure and facilities indicator is 2, then the human resource indicator is 4.22 which is classified as high. 77.55 and the remaining 22.75 are influenced by other indicators besides the indicators in this study.*

***Key Words:*** *Perception, Service effectiveness. Community Reading Park*

# PERSEPSI WARGA BELAJAR TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN TAMAN BACA MASYARAKAT (TBM) DI SATUAN PENDIDIKAN NON FORMAL (SPNF) SANGGAR KEGIATAN BELAJAR (SKB) KOTA PEKANBARU

Nelly Sundari<sup>1</sup>, Daeng Ayub Natuna<sup>2</sup>, Jasfar Jas<sup>3</sup>

Email: nellysundari98@gmail.com, daengayub@lecturer.unri.ac.id, Jafarpku@gmail.com  
Nomor HP: 082385320328

Program Studi Pendidikan Masyarakat  
Jurusan Ilmu Pendidikan  
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Riau

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Persepsi Warga Belajar Terhadap Efektivitas Pelayanan Taman Baca Masyarakat (TBM), penelitian ini dilakukan di Di Satuan Pendidikan Non Formal (SPNF) Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Pekanbaru, variabel yang digunakan efektivitas pelayanan, indikator pengukuran dalam efektivitas pelayanan yaitu sarana prasarana dan sumber daya manusia. Penelitian ini menggunakan analisis *statistic deskriptif* dengan pendekatan kuantitatif satu variabel. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 40 orang warga belajar kesetaraan paket A, B dan C. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan tehnik *Simple Random Sampling*, karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan starata yang ada dalam populasi itu. Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner atau angket yang berisikan 45 pernyataan tentang efektivitas pelayanan yang terdiri dari dua indikator. Diperoleh mean dari indikator sarana dan prasarana yaitu 4,23, kemudian indikator sumber daya manusia 4,22 yang tergolong tinggi. Berdasarkan analisis *statistic inferensial* diperoleh kontribusi efektivitas pelayanan tergolong tinggi dengn rata-rata mean 77,55 dan sisanya 22,75 dipengaruhi oleh indikator lain selain indikator dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Persepsi, Efektivitas pelayanan, Taman Baca Masyarakat

## PENDAHULUAN

Pada saat sekarang era modren yang semakin canggih ini memudahkan segala hal dilakukan dengan kecanggihan teknologi. Hal ini tidak terbatas pada satu kalangan saja, tidak hanya orang tua dan remaja bahkan anak-anak pun dapat melakukannya. Segala sesuatu dapat diakses dengan mudah melalui elektronik, salah satunya adalah ilmu pengetahuan yang biasanya kita dapat dari membaca buku baik itu pengetahuan maupun informasi. Kualitas pendidikan di Indonesia perlu ditingkatkan lagi untuk menghadapi era globalisasi. Globalisasi memberikan pandangan yang khusus bagi dunia pendidikan. Globalisasi juga menyampaikan pesan khusus bahwa pendidikan harus mampu menciptakan masyarakat yang berkeyakinan bahwa pengetahuan dan keterampilan manusia jauh lebih penting dari pada sumber alam, material yang melimpah.

Upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dapat dilakukan melalui pendidikan yang terdiri dari 3 jalur yaitu pendidikan formal, informal dan nonformal. Pendidikan nonformal diselenggarakan baagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat. Hal ini berarti pendidikan non formal memiliki peran penting dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa terutama dalam memberikan layanan pendidikan bagi warga masyarakat. Taman Baca Masyarakat (TBM) adalah salah satu program pemerintah berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 26 ayat (4) tercantum bahwa satuan pendidikan non formal terdiri atas lembaga kursus, lembaga pelatihan, kelompok belajar, pusat kegiatan masyarakat, majelis taklim, serta satuan pendidikan sejenis. Persepsi Warga Belajar Terhadap Efektivitas pelayanan taman baca masyarakat ditinjau dari sarana, prasarana dan sumber daya manusia efektif tidaknya pelayanan yang diberikan oleh taman baca masyarakat (TBM) di Satuan Pendidikan Non Formal (SPNF) Sanggar Kegiatan Belajar (SKB).

Dari beberapa satuan pendidikan non formal tersebut salah satunya mempunyai taman baca masyarakat yang mempunyai tujuan agar masyarakat bisa belajar bersama dan memperluas wawasan. Membaca di taman baca masyarakat juga menambah ilmu yang tadinya tidak kita tahu menjadi tahu. Taman baca masyarakat merupakan alternatif yang diberikan untuk masyarakat agar dapat belajar dan menambah pengetahuannya. Dalam taman baca masyarakat terdapat sasaran dan tujuan dari program tersebut agar program menjadi efektif apabila sasaran dan tujuan program tercapai, pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pengunjung. Taman baca masyarakat merupakan satu cikal bakal perpustakaan umum yang berkembang di Indonesia. Biasanya dikelola oleh kelompok masyarakat, yayasan atau perseorangan. Jenis perpustakaan ini timbul berawal ketika pemerintah mendirikan perpustakaan umum dengan tipe tertentu. Misalnya A,B, atau C untuk mendukung program pemberantasan buta huruf, yaitu perpustakaan yang berbasis masyarakat (community based library) atau sering disebut juga perpustakaan komunitas. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi dan tempat belajar maka perpustakaan komunitas pun berkembang pesat di tengah masyarakat, dikarenakan kelembagaan tidak cukup kuat keberadaannya sangat tergantung pada keaktifan pengelolanya.

Dalam Satuan Pendidikan Non Formal (SPNF) Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) di Kota Pekanbaru ini memiliki program Taman Baca Masyarakat (TBM) yang mana masyarakat bisa membaca di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) ini untuk memperluas

wawasan dengan membaca. Taman Baca Masyarakat merupakan bagian dari program Satuan Pendidikan Non Formal (SPNF) Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Pekanbaru. Taman baca masyarakat ini sudah ada sejak tahun 2009, yang mana terdiri dari satu ruangan yang dilengkapi dengan bahan bacaan. Efektifitas Pelayanan adalah bagaimana tujuan yang telah direncanakan dapat dicapai atau dengan kata lain sasaran dapat tercapai karena adanya proses kegiatan. Dalam Sanggar Kegiatan Belajar (SKB). Pada dasarnya efektifitas berhubungan dengan sejauh mana sasaran telah dicapai.

Robbins and Judge (2007: 185) menyatakan persepsi (*perception*) adalah proses dimana individu mengantar dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Selanjutnya Chaplin, dalam Pieter (2011: 24) menjelaskan persepsi adalah proses untuk mengetahui ataupun mengenal objek-objek atau kejadian objektif yang menggunakan indra dan kesadaran dari proses organis.

Efektifitas adalah pemamfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasikan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang yang dijalankan. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapainya tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya (Sondang P. Siagian, 2001: 24).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan didefinisikan sebagai perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang dan jasa. Sjahradz, dkk (2009: 37) menyatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilakukan oleh seseorang, kelompok orang atau suatu organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu.

## **METODE PENELITIAN**

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Satuan Pendidikan Non Formal Sanggar Kegiatan Belajar Kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif satu variabel. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable satu dengan variabel lebih (indevenden) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain. Sedangkan kuantitatif adalah penelitian yang diangkakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis Efektivitas Pelayanan Taman Baca Masyarakat Di Satuan Pendidikan Non Formal Sanggar Kegiatan Belajar Kota Pekanbaru.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 40 orang warga belajar yang mengikuti pendidikan kesetaraan paket A, B dan C Di satuan pendidikan non formal sanggar kegiatan belajar kota pekanbaru. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan tehnik *simple random sampling*, karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan starata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogeny ( sugiyono,2011: 57) sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 orang warga belajar satuan pendidikan non formal (SPNF) sanggar kegiatan belajar (SKB) Kota Pekanbaru yang terdiri dari 13 laki-laki dan 22 perempuan dengan tingkat kesalahan 10% dengan menggunakan rumus rumus *Isaac dan Michael*. Uji coba instrument dilakukan pada 20 warga belajar PKBM Riau Cekatan. Uji coa dilakukan dengan maksud untuk menguji validitas dan realibitas butir-butir pernyataan angket tentang efektivitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian. Untuk itu dilakukan analisis hubungan antara skor butir pernyataan dengan skor total

butir pernyataan dengan menggunakan program SPSS. Prosedur analisis tersebut sekaligus memberikan gambaran tentang hasil uji coba yang didasarkan pada homogenitas butir serta mempunyai relevansi dengan validitas isi. Sementara itu untuk realibilitas digunakan *Alpha Cronback* sebagai standard penentuan tingkat realibel atau tidak realibelnya.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah statistik. Terdapat 2 macam statistic yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian yaitu statistic deskriptif dan statistic inferensial. Guna memberi gambaran tentang distribusi, mean dan standard deviasi. Data penelitian ini dianalisis menggunakan program SPSS (*statistical package of sosial science*) versi 26. Analisis deskriptif dilakukan untuk memaparkan profil responden dalam bentuk mean dan standard deviasi hasil angket, berdasarkan demografi responden, variabel, indikator, dan item angket, kemudian analisis statistic inferensial dipakai untuk menentukan kontribusi masing-masing indikator sebagai factor terhadap factor penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini akan dikemukakan deskriptif hasil penelitian setiap indikator dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif berdasarkan metode deskriptif analisis. Data penelitian ini menyangkut 2 indikator dengan jumlah pernyataan sebanyak 45 item pernyataan, kemudian subyek penelitian yang telah memenuhi syarat untuk dianalisis adalah 35 responden. Untuk lebih lanjut akan diuraikan pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai *Mean* dan Standar Deviasi Tentang Persepsi Warga Belajar Terhadap Efektivitas Pelayanan Taman Baca masyarakat Berdasarkan Indikator

No.	Indikator	Mean	Standar Deviasi	Taksiran
1.	Sarana dan prasarana	4,23	0,54	Tinggi
2.	Sumber daya manusia	4,22	0,37	Tinggi
	<b>Jumlah Rata-rata</b>	4,22	0,455	Tinggi

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 1 dan hasil perhitungan SPSS Versi 26 terhadap 2 indikator yaitu 1) sarana dan prasarana, 2) sumber daya manusia dengan 10 sub indikator dengan menggunakan 45 buah pernyataan dengan masing-masing perolehan nilai mean. Untuk indikator sarana dan prasarana sebanyak 4,23 dan standar deviasi 0,54 dengan taksiran tinggi.

Kemudian untuk indikator sumber daya manusia nilai mean yang diperoleh sebanyak 4,22 dan standar deviasi 0,37 dengan taksiran tinggi.

Dapat disimpulkan bahwa nilai mean yang tertinggi sarana dan prasarana dengan nilai mean 4,23 dan standar deviasi 0,54. Selanjutnya pada tabel 4.6 akan dijelaskan nilai mean dan standar deviasi dari pernyataan masing-masing indikator.

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji regresi dan mengambil *model summary* maka kontribusi masing-masing indikator yang dijadikan factor yang dijadikan factor yang menentukan atau berkontribusi terhadap variabel efektivitas pelayanan taman baca masyarakat di satuan pendidikan non formal sanggar kegiatan belajar kota pekanbaru sebagai berikut:

Tabel 2: Kontribusi Masing-Masing Indikator Terhadap Variabel

Indikator	R	R <sup>2</sup>	Kontribusi (%)	Taksiran
Sarana dan Prasarana	0.970 <sup>a</sup>	0.940	94,00	Tinggi
Sumber daya manusia	0.782 <sup>a</sup>	0.611	61,10	Tinggi
<b>Rata-rata</b>			77,55	Tinggi

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 2 diketahui kontribusi efektivitas pelayanan terhadap sarana dan prasarana dalam taman baca masyarakat di satuan pendidikan non formal di sanggar kegiatan belajar kota pekanbaru adalah 0.970<sup>a</sup>. Jika dilihat dari r produk moment pada n=35 dengan kesalahan 5% adalah *pearson* korelasi atau r hitung (0,538) > rtabel (0,334). Koefesien determinasi (r<sup>2</sup>) = 0,940 atau 94,00% artinya besarnya kontribusi indikator sarana dan prasarana dalam efektivitas pelayanan taman baca masyarakat di satuan pendidikan non formal sanggar kegiatan belajar kota pekanbaru adalah 94%. Sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain.

Kemudian diketahui indikator sumber daya manusia terhadap efektivitas pelayanan taman baca masyarakat di satuan pendidikan non formal sanggar kegiatan belajar kota pekanbaru adalah 0,611. Jika dilihat dari r produk moment pada n= 35 dengan kesalahan 5% adalah berarti *pearson* korelasi atau rhitung (0,611) > rtabel 0,334. Koefesien determinasi (r<sup>2</sup>)= 61,10% artinya besarnya kontribusi indikator sumber daya manusia terhadap pelayanan taman baca masyarakat di satuan pendidikan non formal sanggar kegiatan belajar kota pekanbaru.

Berdasarkan penjelasan tabel diatas maka indikator-indikator yang dijelaskan hanya mampu berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan taman baca masyarakat di satuan pendidikan non formal sanggar kegiatan belajar kota pekanbaru sebanyak 77,55% dan 22,45% ditentukan oleh indikator-indikator lain selain indikator diatas.

## SIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Simpulan

Berdasarkan analisis data dari hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan taman baca masyarakat di satuan pendidikan non formal sanggar kegiatan belajar kota pekanbaru, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Pelayanan Taman Baca Masyarakat di Satuan Pendidikan Non Formal Sanggar Kegiatan Belajar Kota Pekanbaru dari segi sarana dan prasana, dan sumber daya manusia diperoleh nilai mean 4,23 dan standar deviasi 0,54.
2. Efektivitas Pelayanan Taman Baca Masyarakat Di Satuan Pendidikan Non Formal Sanggar Kegiatan Belajar Kota Pekanbaru membuktikan bahwa faktor demografi (jenis kelamin, usia dan paket) bisa menentukan efektivitas pelayanan taman baca masyarakat di satuan pendidikan non formal dengan variasi mean yang berbeda.

### **Rekomendasi**

1. Kepada pimpinan Satuan Pendidikan Non Formal (SPNF) Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Pekanbaru persepsi warga belajar terhadap efektivitas pelayanan Taman Baca Masyarakat (TBM) tergolong tinggi dan harus dipertahankan.
2. Untuk penjaga Taman Baca Masyarakat (TBM) untuk dapat mempertahankan pelayanannya.
3. Kepada peneliti selanjutnya, untuk meneliti lebih dalam mendalam mengenai Persepsi Warga Belajar Terhadap Efektivitas Pelayanan Taman Baca Masyarakat Di Satuan Pendidikan Non Formal Sanggar Kegiatan Belajar Kota Pekanbaru

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Andi. 2018. *Sumber Belajar & Pusat Sumber Belajar Teori Dan Aplikasinya Di Sekolah/Madrasah*. Prenanda Group. E Book. Depok
- Depdiknas, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Handy Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elexmedia Komputindo. Jakarta
- Humaidi Alie, dkk. 2015. *Etnografi Bencana Menakar Peran Para Pemimpin Lokal Dalam Pengurangan Resiko Bencana*. KiS. Yogyakarta.
- Husein Umar. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Irjus Indrawan. 2015. *Pengantar manajemen sarana dan prasarana sekolah*. Deepublish. Yogyakarta

- Kurniawan.2015. *Mengukur efektivitas*. Kompasnia.24 januari.hlm1
- Moenir.1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Peraturan Kementerian Umum Permendiknas (Peraturan Menteri Nasional) No.24 Tahun 2007.
- Richard M Steers. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga. Jakarta
- Siagian. 1985. *Bunga Rumpai Management Modren*. Gunung Agung. Jakarta.
- Sjharadz,dkk.2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Pelayanan Publik*. 2009.E Book. Air Langga. Surabaya
- Solfema.2020. *Prosiding seminar nasional pendidikan masyarakat. Literasi digital pendidikan masyarakat dalam mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan*. Universitas Sriwijaya.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R& D*. Alfabeta. Bandung.
- Sutrisno Edy.2011. *Budaya Organisasi*. Prenada Media Group. Jakarta.
- Windy.2013.*Junal Rancangan Sarana Dan Promosi Di Taman Baca Masyarakat Suka Maju Sejahtera Padang*. Universitas Negeri Padang