

## KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI PERPUSTAKAAN NASIONAL RI

**Fathmi**

Pustakawan Utama, Perpustakaan Nasional RI, Jakarta

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka pada tiga dimensi LibQual<sup>+</sup><sup>TM</sup>, yaitu *service affect*, *library as place*, dan *information control*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi kepustakaan yang relevan dan mendukung penelitian ini, dengan jumlah responden sebanyak 129 orang pemustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI sudah baik karena skor persepsi pemustaka lebih tinggi dari harapan minimum, walaupun belum sampai pada harapan idealnya. Ini artinya pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Nasional RI. Dari ketiga dimensi kualitas LibQual<sup>+</sup><sup>TM</sup>, dimensi *information control* (IC) adalah yang paling tinggi dengan nilai rata-rata AG 0,89, yang diikuti dimensi *service affect* (SA) dengan nilai rata-rata AG 0,79. Indikator kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik adalah yang memiliki AG positif yang paling besar yaitu sebesar 1,16. Kekuatan layanan Perpustakaan Nasional RI terletak pada kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik; waktu layanan perpustakaan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; ruang perpustakaan yang nyaman; dan kenyamanan waktu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kelemahan layanan perpustakaan dan informasi Perpustakaan Nasional RI pada koleksi *e-resources* dan koleksi tercetak yang belum memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

**Kata kunci:** layanan pemustaka, kualitas layanan, LibQual<sup>+</sup><sup>TM</sup>

### Abstract

*This study was aimed at determining the quality of library and information services in the National Library of Indonesia based on perception and expectation of visitors at the three dimensions of LibQual<sup>+</sup><sup>TM</sup>, namely affect of service, library as place and information control. Descriptive quantitative was used as the study method. Data collection techniques used were questionnaires with 129 visitor respondents and literature studies that were relevant to and support this study. The results showed that the quality of service and information in the National Library of Indonesia was good because the perception score of visitors was higher than the minimum expectation, yet it had not reached the ideal expectation. This means visitors were satisfied with the services provided by the National Library of Indonesia. Of the three quality dimensions of LibQual<sup>+</sup><sup>TM</sup>, information control (IC) was the highest with an average value of AG 0.89, followed by affect of service with an average AG value of 0.79. The indicator of clean and well maintained library was the one with the greatest positive*

*AG of 1.16. The strengths of services of the National Library of Indonesia lay in the condition of the library that was clean and well maintained at all times; the library service hour that matched the predetermined schedule; comfortable library rooms; and the convenience when getting the information. The weaknesses of library and information services of the National Library of Indonesia were on e-resources collections and printed collections that did not meet the information needed by visitors.*

**Keywords:** *visitor services, quality of service, LibQual+™*

## 1. Pendahuluan

Moto layanan Perpustakaan Nasional RI: "Informasi akurat, akses cepat, dan layanan cerdas". Setiap perkembangan yang dilakukan ditujukan untuk kepentingan pemustaka sehingga kepuasan pemustaka tercapai. Tercapainya kepuasan pemustaka atas layanan perpustakaan menjadi amanat UU RI No. 43 Tahun 2007.

Berdasarkan UU RI No. 43 Tahun 2007, perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas serta dapat memenuhi kebutuhan informasi dan harapan pemustaka. Parasuraman, Zithaml, dan Berry (dalam Farid, 2011: 2) menyatakan bahwa "kualitas layanan adalah kesenjangan antara layanan yang diharapkan pemustaka dengan layanan yang diterimanya". Terdapat tiga istilah terkait dengan kualitas layanan, kepuasan dan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Pertama, pemustaka merasakan bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka, maka dikatakan atau dipersepsikan layanan perpustakaan berkualitas baik. Kedua, pemustaka merasakan bahwa layanan yang mereka terima melampaui harapan mereka, maka layanan perpustakaan dikatakan atau dipersepsikan berkualitas sangat baik. Ketiga, pemustaka merasakan bahwa layanan perpustakaan yang mereka terima lebih rendah dari yang diharapkan, maka layanan perpustakaan dikatakan atau dipersepsikan buruk

Salah satu kunci sukses perpustakaan

terletak pada bagaimana perpustakaan memberikan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu perpustakaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan pada kualitas layanannya. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Nasional RI, maka dilakukan kajian untuk mengevaluasi harapan dan persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi. Yang dimaksud harapan dalam kajian ini adalah layanan yang diinginkan oleh pemustaka, sedangkan persepsi menggambarkan pendapat pemustaka terhadap layanan yang dialaminya. Kajian ini dilakukan dengan menggunakan metode pengukuran kualitas layanan berbasis LibQual+™ yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis pendapat pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dan informasi.

## 2. Tinjauan Literatur

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan berarti layanan itu ideal. Apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan pelanggan berarti layanan itu baik. Apabila layanan yang diterima lebih rendah dari harapan pelanggan berarti layanan itu buruk (Kamus Kepustakawanan Indonesia, 2009: 183).

Kualitas merupakan faktor penting kepuasan pemustaka dalam menunjang keberhasilan layanan jasa perpustakaan, sehingga perlu

dilakukan pengontrolan kualitas untuk menjaga stabilitas mutu layanan. Salah satu cara untuk mengontrol kualitas tersebut adalah dengan teknik evaluasi.

Kualitas merupakan deskripsi dari seberapa baik produk atau jasa layanan, terutama seberapa baik dalam hal menyesuaikan dan memenuhi kebutuhan pemustakanya serta terbebas dari hal yang menyebabkan ketidakpuasan pemustaka (Dhamayanti, 2006: 27). Kualitas didefinisikan sebagai kemampuan (*capability*), yaitu sebaik apakah perpustakaan (*how good is the library?*). Berdasarkan konsep tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas perpustakaan adalah bagaimana suatu perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya dengan persentase yang lebih tinggi. Dengan kata lain, bahwa perpustakaan yang mempunyai kemampuan (*capable*) merupakan perpustakaan dengan kualitas tinggi (Line, 1991 dalam Farid, 2011: 11).

Sebagai organisasi yang berfungsi memberikan layanan perpustakaan dan informasi, perpustakaan harus berfokus kepada pemustaka dan memperhatikan bagaimana persepsi dan harapan mereka terhadap layanan perpustakaan. Kualitas jasa layanan perpustakaan di mata pemustaka menghubungkan harapan mereka dengan kinerja yang diberikan oleh perpustakaan dan pustakawan.

Menurut Cronin dan Taylor (dalam Farid, 2011: 12), kualitas layanan dapat disimpulkan sebagai kesenjangan (*gap*) kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan dengan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Keduanya juga menegaskan bahwa konsep layanan terletak pada perilaku atau respon yang diberikan pemustaka terhadap layanan yang diperoleh. Parasuraman, Seithaml, dan Berry (dalam Farid, 2011: 12) menyatakan bahwa "kualitas layanan adalah kesenjangan antara layanan yang diharapkan pemustaka dengan

layanan yang diterimanya". Dengan kata lain, apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau layanan yang diterima melampaui harapan pemustaka, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Penjelasan tersebut menerangkan tentang gradasi kualitas layanan.

Dalam kualitas layanan, dikenal dua istilah terkait, yaitu keunggulan layanan (*service superiority*) dan kecukupan layanan (*service adequacy*) (Zeithaml dan Bitner, 1996 dalam Endang, 2013: 86-87). Keunggulan layanan merupakan kualitas layanan yang berhasil memenuhi atau melebihi dari keinginan sesungguhnya (*perceived*) dari pelanggannya. Keunggulan layanan terkait dengan pemberian layanan yang diinginkan (*desired service*), yaitu tingkatan layanan yang diharapkan diterima oleh pelanggan. Sedangkan kecukupan layanan (*service adequacy*) merupakan level kualitas layanan yang sekedar berhasil memenuhi suatu layanan yang dianggap layak atau memadai (*adequate service*). Layanan yang layak (*adequate service*) mencerminkan harapan minimum yang dapat ditolerir (*tolerable*).

Kualitas layanan perpustakaan dapat diukur dengan menggunakan analisis kesenjangan (*gap analysis*) yang mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pemustaka dengan layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Kualitas layanan dianggap baik apabila skor persepsi pemustaka lebih tinggi dari skor harapan pemustaka. Sementara itu, kualitas layanan perpustakaan dianggap belum baik apabila skor persepsi pemustaka lebih rendah dari skor harapan pemustaka.

Metode LibQual+™ adalah metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan

berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap instrumen atau dimensi layanan. Dimensi pokok dalam LibQual+™ merupakan adaptasi dari item-item dalam SERVQUAL yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan kondisi di lingkungan perpustakaan. Dimensi pokok dalam LibQual+™ yaitu: Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect - SA*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place - LP*), petunjuk dan sarana akses (*Information Control - PC*), dan akses informasi (*Information Access - IA*). (Endang, 2013 : 14).

Setiap dimensi pokok dalam LibQual+™ diwakili oleh beberapa pernyataan yang mengacu kepada pedoman sebagai berikut:

- a. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service affect*). Ini berkaitan dengan kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah (*intermediary*) yang profesional bagi pemustakanya. Dimensi *Service affect* meliputi: empati/kepedulian; ketanggapan; jaminan/kepastian; dan reliabilitas/keandalan
- b. Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*). Perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas (*physical facilities*), bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruangan, peralatan/perabotan (*equipment*), ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas (*personel and communication materials*), maupun sebagai simbol dan tempat perlindungan. Konsep *library as place* digunakan untuk menilai kemampuan

perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan.

- c. Petunjuk dan sarana akses (*Information Control*). Konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Hal ini menyangkut kemudahan navigasi, kenyamanan, peralatan, dan kepercayaan sendiri.
- d. Akses informasi (*Information Access*). Menyangkut ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan perpustakaan yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan.

Metode pengukuran LibQual+™ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Persepsi (*perceived*) merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima/dialami pemustaka. Sedangkan harapan dalam konsep LibQual+™ dibagi menjadi harapan minimum (*minimum*) dan harapan ideal (*desired*). Harapan minimum (*minimum expectation*), yaitu serendah-rendahnya tingkat layanan minimum yang dapat diterima (*acceptable*) atau yang masih dapat ditolerir. Sementara harapan ideal (*desired*) merupakan tingkat layanan perpustakaan yang secara pribadi sebenarnya diinginkan atau diidealkan. Oleh karena itu, harapan ideal pemustaka tentu nilainya lebih besar dari harapan minimum pemustaka.

Skor variable dalam kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode LibQual+™ tersebut, dilakukan dengan cara membandingkan dengan rerata (*average*). Rerata didapat dengan menjumlahkan semua amatan dan kemudian membagi jumlahnya

dengan banyaknya amatan. Rerata tersebut meliputi rerata persepsi, rerata harapan minimum, dan rerata harapan ideal. ((Endang Fatmawati, 2013 : 226-227).

### 3. Metodologi

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai keadaan objek penelitian yang sebenarnya melalui pengolahan dan analisis data secara sederhana (Sonhaji, 1994:69). Hasil pengolahan dan analisis data dituangkan dalam tabel dan selanjutnya diberikan interpretasi secara logis. Objek dalam penelitian ini adalah pemustaka yang memanfaatkan layanan perpustakaan dan

informasi di Perpustakaan Nasional RI yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Populasi dalam kajian ini adalah pemustaka yang datang dan memanfaatkan layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI, dengan sampel sebanyak 129 orang pemustaka.

Kajian ini menggunakan tiga dimensi yaitu *Service affect (SA)*, *Library as place (LP)*, dan *Information Control (IC)*, karena sesuai perkembangan tahun 2003 s.d. 2009 *pesonnal control* dan *information access* digabung menjadi *information control*. Pengumpulan menggunakan metode angket (kuesioner) yang memuat 28 pertanyaan.

## 4. Analisis Dan Pembahasan

### a. Kualitas Layanan Perpustakaan Dan Informasi

Tabel 1 Gap Score Persepsi dan Harapan Pemustaka

No Pertanyaan	Variabel	Harapan minimum	Harapan ideal	Layanan yang diterima	(AG)	(SG)
1	SA_1	3.16	4.25	4.08	0.92	-0.17
2	SA_2	3.22	4.29	4.04	0.82	-0.26
3	SA_3	3.45	4.45	4.23	0.78	-0.22
4	SA_4	3.49	4.49	4.16	0.67	-0.33
5	SA_5	3.36	4.47	4.08	0.71	-0.40
6	SA_6	3.30	4.38	4.08	0.78	-0.30
7	SA_7	3.03	4.43	4.16	1.13	-0.27
8	SA_8	3.45	4.45	4.10	0.65	-0.35
Rata-rata SA		3.31	4.40	4.12	0.81	-0.29
9	LP_1	3.30	4.47	3.93	0.63	-0.54
10	LP_2	3.11	4.23	3.77	0.66	-0.47
11	LP_3	3.19	4.33	3.78	0.59	-0.55
12	LP_4	3.34	4.52	4.12	0.78	-0.40
13	LP_5	3.50	4.66	4.25	0.74	-0.41
14	LP_6	3.28	4.67	4.39	1.11	-0.29
15	LP_7	3.29	4.67	4.46	1.16	-0.22
16	LP_8	3.42	4.57	4.08	0.66	-0.50
Rata-rata LP		3.31	4.52	4.10	0.79	-0.42
17	IC_1	3.37	4.55	4.38	1.01	-0.17
18	IC_2	3.11	4.46	4.05	0.95	-0.40
19	IC_3	3.26	4.42	3.91	0.65	-0.51
20	IC_4	3.07	4.53	4.17	1.10	-0.36
21	IC_5	3.23	4.49	4.22	0.99	-0.26
22	IC_6	3.28	4.58	4.14	0.86	-0.44
23	IC_7	3.12	4.50	3.81	0.70	-0.69
24	IC_8	3.40	4.54	4.15	0.75	-0.40
25	IC_9	3.09	4.40	3.97	0.88	-0.43
26	IC_10	3.32	4.45	4.13	0.81	-0.32
27	IC_11	3.16	4.47	4.12	0.96	-0.36
28	IC_12	3.09	4.41	4.07	0.98	-0.34
Rata-rata IC		3.21	4.48	4.09	0.89	-0.39
Rata-rata no 1-28		3.26	4.47	4.10	0.84	-0.37

1) Identifikasi Kesenjangan Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan dan Informasi di Perpustakaan Nasional RI:

- (a) Dimensi petunjuk atau alat yang mudah dioperasikan dan berguna untuk pemustaka dalam menemukan sesuatu yang diinginkan (*information control*) menempati peringkat pertama dalam hal kesenjangan kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi (nilai gap score 0.89).
- (b) Dimensi sikap pustakawan dalam melayani pemustaka (*service affect*) menempati peringkat kedua dalam hal kesenjangan kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi (nilai gap score 0.81).
- (c) Dimensi perpustakaan dianggap sebagai tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata (*library as place*) menempati peringkat terbawah dalam hal kesenjangan kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi (nilai gap score 0.79).

Indikator yang mempunyai nilai AG tertinggi meliputi: kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan terjaga baik (LP\_7), waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan (SA\_7), ruangan perpustakaan yang nyaman (LP\_6), kenyamanan waktu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan (IC\_4), dan kemudahan dalam melakukan pendaftaran secara *online* (IC\_1).

Indikator yang mempunyai nilai AG terendah meliputi: koleksi *e-resources* yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (LP\_3), koleksi tercetak yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (LP\_1), kemampuan pustakawan dalam menjawab

pertanyaan yang diajukan (SA\_8), dan kejelasan petunjuk/panduan/rambu-rambu penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan (IC\_3).

2) Identifikasi Kesenjangan Harapan Pemustaka terhadap Layanan di Perpustakaan Nasional RI

Hasil pengolahan data kuesioner juga menunjukkan Kesenjangan (gap) keinginan dan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI. Kesenjangan harapan atau SG dinilai dari layanan yang diterima dan harapan ideal yang diinginkan pemustaka. Hasil analisis yang didapat adalah sebagai berikut:

- (a) Dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*) menempati peringkat pertama dalam hal kesenjangan harapan pemustaka akan kepuasan layanan perpustakaan dan informasi dengan nilai *gap score* -0.29.
- (b) Dimensi petunjuk atau alat yang mudah dioperasikan dan berguna untuk membantu pemustaka dalam menemukan sesuatu yang diinginkan (*information control*) menempati peringkat kedua dalam hal kesenjangan harapan pemustaka akan kepuasan layanan perpustakaan dan informasi dengan nilai *gap score* -0.39.
- (c) Dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*) menempati peringkat terbawah dalam hal kesenjangan kesesuaian harapan pemustaka dengan kualitas layanan perpustakaan dan informasi yang diberikan (nilai *gap score* -0.42).

Indikator yang mempunyai nilai SG tertinggi

meliputi: pustakawan memahami kebutuhan pemustaka (SA\_1), kemudahan dalam melakukan pendaftaran keanggotaan secara *online* (IC\_1), kecepatan pustakawan dalam memberikan layanan (SA\_3), dan kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik (LP\_7).

Indikator yang mempunyai nilai SG terendah yaitu: kecepatan akses hotspot/wifi (IC\_7), koleksi *e-resources* yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (LP\_3), koleksi tercetak yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (LP\_1).

#### a. Kualitas Layanan Perpustakaan dan Informasi di Perpustakaan Nasional RI Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pemustaka

Nilai rata-rata harapan ideal (*desired*) sebesar 4.47, nilai rata-rata total harapan minimum sebesar 3.26, dan nilai rata-rata total persepsi sebesar 4.10. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata persepsi (*performance* saat ini) berada di antara rata-rata nilai harapan minimum dan rata-rata nilai harapan ideal.

Hasil identifikasi di atas dapat menginformasikan bahwa layanan Perpustakaan Nasional saat ini sudah memenuhi harapan minimum pemustaka, namun belum mencapai tingkat harapan pemustaka yang idealnya, maksudnya pemustaka sudah cukup puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari nilai AG yang positif, yaitu sebesar 0.84, dan nilai SG yang negatif yaitu sebesar -0.37.

Selanjutnya hasil SG bernilai negatif, maka hal ini berarti dapat diinterpretasikan bahwa kualitas layanan perpustakaan masih berada pada wilayah yang disebut dengan batas toleransi (*zone of tolerance*). Skor 0,84 di atas menunjukkan bahwa Adequacy Gap (AG) adalah positif dan

berada pada wilayah '*zone of tolerance*'. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan perpustakaan masih dalam batas toleransi yang baik. Hal ini menandakan bahwa pemustaka menilai layanan yang diterimakan telah memenuhi harapan minimum yang diinginkan. Maka dari itu pemustaka dapat dinyatakan "puas" dengan layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis secara umum, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Nasional sudah memuaskan pemustakanya. Namun demikian hasilnya masih berada di bawah harapan ideal.

#### 1) Analisis Berdasarkan Butir Pertanyaan

Analisis berdasarkan butir pertanyaan disampaikan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai 14 indikator yang terdapat dalam alat pengumpul data yaitu kuesioner. Tabel-tabel di bawah ini menggambarkan masing-masing dimensi.

#### (a) Dimensi sikap dan kemampuan Pustakawan

**Tabel 2**  
Analisis Indikator pada Dimensi Sikap dan Kemampuan Pustakawan

Indikator	Rata-Rata				
	Harapan Mini mum	Harapan yang diingin kan	Layanan yang diterima	AG	SG
Empati/ kepedulian	3,19	4,27	4,06	0,87	-0,21
Ketanggapan (Responsiveness)	3,47	4,47	4,19	0,72	-0,35
Jaminan/ kepastian (Assurance)	4,42	4,08	0,74	0,74	-0,35
Reliabilitas/ Keandalan (Reliability)	3,24	4,44	4,13	0,89	-0,31

Tabel 2 memperlihatkan bahwa responden "cukup puas" terhadap reliabilitas atau keandalan dari sikap dan kemampuan pustakawan, dengan skor AG = 0,89. Sedangkan nilai SG dengan level terendah ada pada indikator jaminan/kepastian pada kemampuan dan sikap

pustakawan dalam melayani. Nilai negatif dari SG menandakan responden masih belum puas dengan sikap & kemampuan pustakawan meskipun skor untuk kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan yang seharusnya (ideal) cukup memuaskan, terutama pada ketanggapan atau respon pustakawan dan jaminan/ kepastian dalam memberikan layanan, dengan skor -0,35.

#### (b) Dimensi Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan

**Tabel 3**

Analisis Indikator pada Dimensi Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan

Indikator	Rata-rata				
	Harapan Minim um	Harapan yang diinginkan	Layanan yang diterima	AG	SG
Berwujud/ ada bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	3,21	4,35	3,85	0,64	-0,50
Ruang yang bermanfaat ( <i>Utilities Space</i> )	3,27	4,43	3,85	0,68	-0,48
Berbagai makna ( <i>Symbol</i> )	3,41	4,67	4,32	0,92	-0,35
Tempat belajar yang nyaman ( <i>Refuge</i> )	3,36	4,62	4,27	0,91	-0,36

Responden paling puas pada keberadaan berbagai makna (Simbol) yang ada pada dimensi fasilitas dan suasana ruang baca yang ada di perpustakaan, yang dapat dilihat dari hasil skor AG yaitu 0,92. Demikian juga dengan perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman menempati urutan terbaik kedua sebanyak 0,91. Sedangkan nilai terendah dari Superiority Gap, ada pada indikator berwujud/ ada bukti fisik (*Tangibles*). Skor positif pada AG namun skor negatif pada SG menandakan bahwa perpustakaan telah memenuhi kebutuhan minimal, meskipun demikian menurut tanggapan responden belum memenuhi kebutuhan sesungguhnya yang diharapkan pemustakanya.

#### (c) Dimensi Kontrol Informasi (*Information Control*)

**Tabel 4**

Analisis Indikator pada Dimensi Kontrol Informasi

Indikator	Rata-rata				
	Harapan Minim um	Harapan yang diinginkan	Layanan yang diterima	AG	SG
Kemudahan akses ( <i>Ease of navigation</i> )	3,24	4,50	4,21	1,81	-0,28
Kenyamanan individu pemustaka ( <i>Convenience</i> )	3,16	4,47	4,04	0,87	-0,43
Peralatan yang modern ( <i>Modern equipment</i> )	3,25	4,52	3,98	0,72	-0,54
Kepercayaan diri ( <i>Self reliance</i> )	3,20	4,43	0,37	0,85	-0,38
Isi/ruang lingkup ( <i>Content/ Space</i> )	4,43	3,20	4,05	0,85	-0,36
Ketepatan waktu akses ( <i>timeliness</i> )	4,44	3,16	4,25	0,97	-0,35

Pada dimensi kontrol informasi, nilai AG tertinggi ada pada indikator kemudahan akses (*ease of navigation*) dengan skor 1,81, sedangkan nilai SG terendah ada pada kenyamanan individu pemustaka. Ini menunjukkan bahwa pada dimensi kontrol informasi (*Information Control*) responden "cukup puas" terhadap indikator kemudahan akses. Hal ini berarti adanya petunjuk atau panduan dari penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan sangat membantu pemustaka, sehingga pemustaka mudah melakukan akses ke sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan. Sedang nilai SG yang paling rendah levelnya adalah pada indikator peralatan modern, sebesar -0,54. Hal ini didukung juga dengan hasil kuesioner secara terbuka, dari 129 responden yang terpilih sebagai sampel, sebanyak 96 responden memberi saran dan masukan mengenai sarana dan prasana.



**Tabel 5**  
Analisis Berdasarkan Seluruh Butir Pertanyaan

Kemampuan & Sikap Pustakawan dalam Melayani ( <i>Service Affect – SA</i> )						
Indikator	No	Pertanyaan	Harapan minimum	Persepsi	Harapan Ideal	AG SG
Empati/kepedulian ( <i>Empathy</i> )	Emp1 (1)	Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan	3,16	4,25	4,08	0,92 -0,17
	Emp2 (2)	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	3,22	4,29	4,04	0,82 -0,26
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Res3 (3)	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan	3,45	4,45	4,23	0,78 -0,22
	Res4 (4)	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan	3,49	4,49	4,16	0,67 -0,33
Jaminan/kepastian ( <i>Assurance</i> )	Ass5 (5)	Keramahan pustakawan dalam melayani saya	3,36	4,47	4,08	0,71 -0,40
	Ass6 (6)	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya	3,30	4,38	4,08	0,78 -0,30
Realibilitas/keandalan ( <i>Reliability</i> )	Rel7 (7)	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	3,03	4,43	4,16	1,13 -0,27
	Rel8 (8)	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan	3,45	4,45	4,10	0,65 -0,35

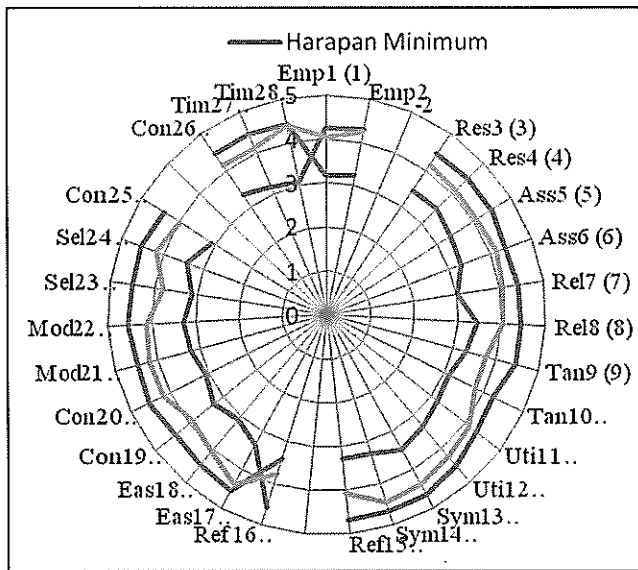
Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan ( <i>Library as Place – LP</i> )						
Indikator	No	Pertanyaan	Harapan minimum	Persepsi	Harapan Ideal	AG SG
Bervujud/ada bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	Tan9 (9)	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas	3,30	4,47	3,93	0,63 -0,54
	Tan10 (10)	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik	3,11	4,23	3,77	0,66 -0,47
Ruang yang bermanfaat ( <i>Utilitarian space</i> )	Uti11 (11)	Ketenangan ruang perpustakaan untuk belajar	3,19	4,33	3,78	0,59 -0,55
	Uti12 (12)	Adanya disain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka	3,34	4,52	4,12	0,78 -0,4
Berbagai makna ( <i>Symbol</i> )	Sym13 (13)	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar	3,50	4,66	4,25	0,74 -0,41
	Sym14 (14)	Perpustakaan terbuka bagi pemustaka dalam belajar/berdiskusi bersama	3,28	4,67	4,39	1,11 -0,29
Tempat belajar yang nyaman ( <i>Refuge</i> )	Ref15 (15)	Ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman	3,29	4,67	4,46	1,16 -0,22
	Ref16 (16)	Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik	3,42	4,57	4,08	0,66 -0,5

Kontrol Informasi ( <i>Information Control – IC</i> )						
Indikator	No	Pertanyaan	Harapan minimum	Persepsi	Harapan Ideal	AG SG
Kemudahan akses ( <i>Ease of navigation</i> )	Eas17 (17)	Kemudahan dalam melakukan pendaftaran keanggotaan secara online	3,37	4,55	4,38	1,01 -0,17
	Eas18 (18)	Kemudahan dalam mengakses koleksi e-resources	3,11	4,46	4,05	0,95 -0,4
Kenyamanan individu pemustaka ( <i>Convenience</i> )	Con19 (19)	Kejelasan rambu-rambu dan petunjuk/penggunaan fasilitas dan layanan di perpustakaan	3,26	4,42	3,91	0,65 -0,51
	Con20 (20)	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam memperoleh informasi di perpustakaan	3,07	4,53	4,17	1,1 -0,36
Peralatan yang modern	Mod21 (21)	Ketersediaan mesin foto kopi di perpustakaan	3,23	4,49	4,22	0,99 -0,26
	Mod22 (22)	Ketersediaan sarana komputer untuk mengakses informasi	3,28	4,58	4,14	0,86 -0,44

Dimensi yang paling banyak berkontribusi memuaskan responden adalah dimensi *Library as Place* (LP). Alasannya karena kedelapan butir pertanyaan yang ada dalam dimensi *Library as Place* (LP) ini mempunyai nilai AG positif paling besar yaitu sebesar 1,16. dengan butir pertanyaan tentang kebersihan perpustakaan dijaga dengan baik. Artinya bahwa butir pertanyaan nomor 15 tersebut merupakan pertanyaan yang pemustaka merasa “paling puas”. Untuk nilai AG yang paling kecil sebesar 0,59 yaitu mengenai koleksi *e-resources* yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan informasi saya. Artinya bahwa butir pertanyaan nomor 11 tersebut mengindikasikan “cukup puas yang paling rendah”. Responden menilai bahwa koleksi *e-resources* yang disediakan membantu mereka dalam memenuhi kebutuhannya, tetapi sayangnya koleksi *e-resources* yang ada di Perpustakaan Nasional banyak yang sudah dimiliki oleh perguruan tinggi pemustaka. Salah satu pustakawan perguruan tinggi mengusulkan agar Perpustakaan Nasional RI melanggan koleksi *e-resources* yang tidak mampu mereka langgan.

Berdasarkan nilai SG, diketahui nilai SG yang paling baik meskipun negatif yaitu mengenai pustakawan mengetahui kebutuhan pemustaka sebesar - 0,17. Ini artinya responden sangat terbantu dengan sikap pustakawan yang mau memahami, membantu, dan membimbing mereka. Nilai SG yang paling bawah mengenai kecepatan akses hotspot/wifi. Ini menandakan bahwa Perpustakaan Nasional RI perlu menambah *bandwith*, dan melakukan maintenance secara rutin.

Berikut ini ditampilkan Diagram Radar (*Radarchart*) yang memperlihatkan hasil analisis berdasarkan setiap butir pertanyaan berdasarkan nilai rata-rata persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal.



Gambar 1. Diagram Radar Analisis Butir Pertanyaan

Keterangan :

Garis Biru = Layanan yang diterima lebih besar daripada harapan minimum

Garis Hijau = Layanan yang diterima lebih rendah daripada harapan minimum

Garis Merah = Layanan yang dirasakan lebih kecil daripada harapan ideal

Diagram Radar di atas merupakan ringkasan dari seluruh pertanyaan. Setiap sumbu mewakili satu pertanyaan. Kode diujung lingkaran adalah

kode untuk mengidentifikasi setiap pertanyaan yang ditampilkan. Sementara itu pertanyaan untuk setiap dimensi pelayanan perpustakaan yang tersebar secara acak di seluruh survei. Pada setiap sumbu tergambar harapan yang dirasakan responden, layanan yang diterima, dan harapan ideal, yang kemudian menghasilkan „kesenjangan“ atau gap (mewakili layanan kecukupan atau layanan superioritas).

## 2) Analisis Berdasarkan Butir Pertanyaan Terbuka

Hasil dari pertanyaan terbuka ini, tentu saja tidak kalah pentingnya dan manfaatnya sebagai masukan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Bahkan hasil dari respon secara terbuka ini, dapat melengkapi data yang mungkin tidak tercover dari respon secara pilihan berganda.

Tabel 6  
Masukan Untuk Akses Layanan

	NO	PERNYATAAN	JUMLAH	
Respon	1	respon positif	56	
	Pustakawan	1	ramah, senyum, sabar, membimbing	40
		2	pendidikan dan pelatihan di bidang layanan	13
		3	memiliki wawasan dalam memahami koleksi	7
		4	profesionalime	11
		5	cepat tanggap	8
		6	Komunikatif	7
		7	kuantitas pustakawan di tambah terutama di hari Sabtu	4
		8	memberikan bimbingan	3
		9	kesabaran	3
		10	disiplin waktu	3
		11	perhatian pada pemustaka	2
		12	insentif untuk pustakawan di layanan	2
		13	penguasaan bahasa asing	1
14		petugas khusus di meja informasi	1	
Koleksi	1	Jumlah dan variasi jurnal diperbanyak	1	
	2	koleksi ditambah	2	
	3	koleksi tidak lengkap	3	
	4	koleksi yang ada di OPAC, sering tidak ada di rak	5	
	5	Koleksi lebih lengkap lagi	11	

Dari 129 orang responden, yang menganggap layanan di Perpustakaan Nasional sudah bagus ada 56 orang atau 43%, sedangkan sebanyak 57% melihat masih banyak kekurangan-kekurangan dari segi akses layanan yang perlu diperbaiki, untuk itu mereka memberikan masukan yang beragam baik dari sisi pustakawan, layanan, maupun koleksi. Masukan dari sisi pustakawan, ada sebanyak 40 orang responden meminta pustakawan menunjukkan sifat ramah, senyum, sabar, membimbing pada saat memberikan layanan informasi di perpustakaan. Mengutip salah satu saran responden, "Dalam melayani, untuk seseorang yang baru datang ke perpustakaan ini, harus lebih diarahkan dan dibimbing, berikan senyum ramah dan ikhlas." Responden lainnya memberikan masukan seperti, "Saran saya tetap semangat melayani pemustaka dan tetap berikan layanan terbaik walaupun terkadang berhadapan dengan pemustaka yang cerewet dan bawel".

Masukan dari sisi layanan, sebanyak 13 orang responden memberikan sarannya agar kualitas layanan lebih ditingkatkan lagi. Sedangkan dari segi koleksi, beberapa responden mengeluhkan permasalahan yang mereka temui di lapangan, ketika menelusur di katalog *online* atau OPAC, namun setelah dicek koleksi tidak ada atau tidak dapat diakses. Berikut beberapa penuturan responden mengenai koleksi, "Harapan saya jika pemustaka telah melakukan pencarian koleksi di katalog (OPAC), dan pada OPAC bukunya ada tapi di rak tidak tersedia, tolong buku tersebut segera disediakan di rak.."

Apa yang menjadi permasalahan pemustaka tentunya ini menjadi tantangan sendiri bagi para pustakawan, khususnya di bagian layanan. Karena salah satu kunci sukses dalam suatu perpustakaan terletak pada bagaimana perpustakaan memberikan pelayanan yang berkualitas. Tuntutan perpustakaan saat ini bukan hanya sebatas melayani saja, melainkan

keseluruhan aspek. Adanya bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, kepuasan pemustaka yang dilayani, serta hasil evaluasi juga dibutuhkan untuk mendapatkan pengakuan dari pemustaka (Zulfikar Ghazali, 2015).

**Tabel 7**  
Masukan Untuk Perpustakaan sebagai Tempat dan Akses informasi

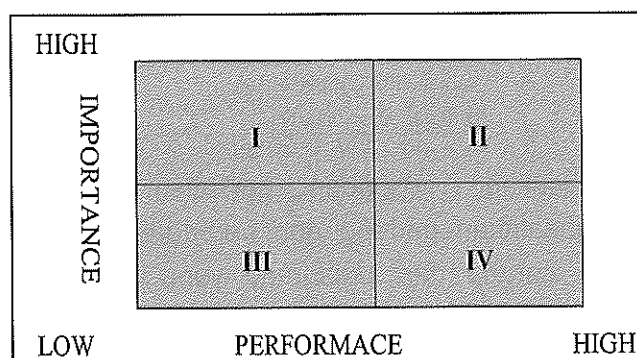
	NO	PERNYATAAN	JUMLAH
Fasilitas	1	respon baik	15
	2	air minum gratis untuk pemustaka	2
	3	harga makanan di kantin mahal untuk kantong pelajar	1
	4	tempat parkir motor diperbaiki	1
Gedung	1	ada taman untuk membaca	1
	2	bila ada kerusakan fasilitas mohon segera diperbaiki	1
	3	fasilitas banyak yang sudah tua dan rusak	1
	4	fasilitas yang rusak segera diperbaiki	1
	5	gratis biaya parkir untuk pemustaka	1
	6	renovasi gedung	3
	7	toilet	22
Kebersihan	1	kebersihan dan kerapihan, asap rokok	21
Kenyamanan	1	kenyamanan ruang baca	11
Rambu rambu	1	keberadaan rambu-rambu harus jelas	7
	2	kelengkapan rambu-rambu	2
Ruang Baca	1	kenyamanan	2
	2	tenang tidak berisik	2
Sarana	1	kemutakhiran sarana	7
	2	komputer untuk pemustaka diperbanyak	3
	3	lift sering rusak	3
	4	mesin foto kopi yang modern dan dapat memindai	2
	5	media sosial	2
	6	sarana OPAC diperbanyak	5
	7	wifi dan akses internet	19

Masukan responden berkaitan dengan permasalahan gedung dan berbagai fasilitas, serta sarana dan prasarana yang berkaitan di dalamnya. Dari 129 responden, sebanyak 15 orang atau 11,6% responden memberikan respon positif atau menganggap sarana dan prasarana gedung sudah bagus. Sebanyak

81,4% memberikan masukan yang beragam. Sebanyak 22 orang responden atau 17% responden menyarankan adanya toilet di setiap lantai. Berikut penuturan salah satu responden, "Gedung cukup baik, tetapi dengan tidak adanya toilet di setiap lantai, membuat pengguna sedikit kebingungan, hendaknya toilet ada di setiap lantai..." Selain permasalahan toilet, responden juga memberikan masukan mengenai permasalahan kebersihan toilet ada sebanyak 21 orang responden. Permasalahan lift dan air conditioner yang sering bermasalah sehingga mengganggu kenyamanan ketika mereka berada di perpustakaan. Demikian juga dengan permasalahan akses internet dan wifi, yang disampaikan oleh sebanyak 19 orang responden.

Berbagai masukan di atas merupakan bagian dari evaluasi. Hasil dari evaluasi untuk mendapatkan sejumlah data yang menjadi dasar pengukuran kualitas layanan dan sebagai langkah awal untuk pengembangan kebijakan perbaikan pelayanan. Hasil evaluasi juga dibutuhkan untuk mendapatkan pengakuan dari pemustaka. Maka dari itu perpustakaan harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai kepuasan.

Analisis berdasarkan **Importance Performance Analysis (IPA)**



Gambar 2. Kuadran *Importance Performance Analysis*

Kuadran I, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pemustaka. Indikator yang termasuk kuadran ini: keramahan pustakawan; kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik, kecepatan akses hotspot/wifi. Indikator-indikator tersebut harus segera ditingkatkan kinerjanya

Kuadran II, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Indikator yang termasuk kuadran ini: pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan, kondisi fisik gedung peralatan dan perlengkapannya, ketenangan ruang perpustakaan, ruangan yang nyaman, kemudahan dalam menelusur informasi, kemudahan dalam melakukan pendaftaran keanggotaan, kenyamanan waktu yang dibutuhkan, ketersediaan mesin foto kopi, Ketersediaan computer, bimbingan pemustaka, kelancaran akses informasi, dan kemudahan akses menggunakan katalog. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya karena semua indikator ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.

Kuadran III, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah padahal kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini: pustakawan memahami kebutuhan pemustaka, pustakawan memberikan perhatian, kompetensi pustakawan, ketersediaan koleksi, rambu-rambu, OPAC, DAN Kemampuan dalam mencari informasi secara mandiri. Indikator tersebut memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan pemustaka.

Kuadran IV, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna

terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi, yaitu Kecepatan pustakawan dalam memberikan layanan, Waktu layanan, dan kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan.

Kekuatan dan Kelemahan Layanan Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional RI

Terdapat empat variabel yang telah memenuhi harapan dan keinginan pemustaka dalam rangka peningkatan kualitas layanan yang dibutuhkan, yaitu: 1) kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik; 2) waktu layanan perpustakaan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; 3) ruang perpustakaan yang nyaman; dan 4) kenyamanan waktu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Adapun kelemahan layanan di Perpustakaan Nasional terletak pada koleksi *e-resources* dan koleksi tercetak yang belum memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Pengembangan Layanan Perpustakaan dan Informasi di Perpustakaan Nasional RI

Yang dimaksud dengan pengembangan layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI adalah perbaikan titik lemah, peningkatan dan pengokohan kekuatan, serta diversifikasi layanan sesuai kebutuhan informasi pemustaka.

Variasi koleksi *e-resources* yang dimiliki oleh Perpustakaan Nasional RI ditambah dan sosialisasi koleksi *e-resources* yang dimiliki harus lebih gencar dilakukan. Adanya petunjuk penggunaan koleksi *e-resources* di Web untuk memudahkan pemustaka memanfaatkan koleksi yang telah disediakan.

Bimbingan literasi informasi kepada pemustaka lebih ditingkatkan.

Kompetensi pustakawan yang telah ada saat ini harus terus ditingkatkan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, TIK dan sosial budaya masyarakat untuk pengembangan keilmuan dan wawasan serta interaksi dengan

pustakawan di dalam dan luar negeri.

Harapan pemustaka yang tinggi terhadap ketersediaan koleksi perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan informasi mereka menjadikan Perpustakaan Nasional RI harus selalu mengoleksi bahan perpustakaan terbaru dari berbagai disiplin ilmu dan budaya, terutama subjek bidang pengetahuan yang banyak digunakan oleh pemustaka.

Kondisi perpustakaan selalu bersih dan dijaga dengan baik; waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; ruang perpustakaan yang nyaman; dan kenyamanan waktu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan, agar dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lebih baik lagi.

### Kesimpulan dan saran

Kualitas layanan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI sudah baik karena skor persepsi pemustaka lebih tinggi dari harapan minimum, walaupun belum sampai pada harapan idealnya.

Dari ketiga dimensi kualitas LibQual<sup>+</sup>™, dimensi *Information Control* (IC) adalah yang paling tinggi dengan nilai rata-rata AG 0,89, diikuti dimensi *Service Affect* (SA) dengan nilai rata-rata AG 0,81, dan terakhir *Library as Place* (LP) dengan nilai rata-rata AG 0,79. Indikator kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik adalah yang memiliki nilai AG positif paling besar yaitu sebesar 1,16.

Prioritas bagi pustakawan layanan untuk meneruskan pendidikan, kesempatan training, magang, seminar dan *workshop* di dalam dan luar negeri;

Sebaiknya penelitian ini dilakukan secara berkala, setiap tahun sekali, agar dapat dibuat standar peningkatan kualitas layanan yang diinginkan

## Daftar Pustaka

---

- Endang Fatmawati. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan : dari SERVQUAL ke LibQual +™*. Jakarta : Sagung Seto.
- Farid Wajdi. M. 2011. *Kualitas Layanan Perpustakaan Menurut Dosen: Studi Kasus Di Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten*. Depok : Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Program Magister Ilmu Perpustakaan.
- Fathmi. 2013. *Kajian Kualitas Layanan Perpustakaan dan Informasi Di Perpustakaan Nasional RI*. 2016. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Lasa HS. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Book
- Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kemasyarakatan, Hiburan Dan Perorangan Lainnya Bidang Perpustakaan Menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia*. 2012. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Suparman. 2007. *Kajian Kepuasan Pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan Institut Pertanian Bogor*. Purwokerto : Program Pascasarjana Magister Manajemen, 2007
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. 2008. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Zulfikar Ghazali, 2015. *Makalah Pengembangan Standar Pengukuran dari Metode Servqual ke Libqual™*. Sumber : [http://www.academia.edu/12130201/Pengembangan\\_Standar\\_Pengukuran\\_Layanan\\_Dari\\_Metode\\_SERVQUAL\\_Ke\\_LibQUAL](http://www.academia.edu/12130201/Pengembangan_Standar_Pengukuran_Layanan_Dari_Metode_SERVQUAL_Ke_LibQUAL) . Akses Tanggal. 13 September 2016.