

PENGGUNAAN METODE LIBQUAL+™ UNTUK MENGUKUR KUALITAS LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN UNP

Destia Nur Aliza¹, Ardoni²

Program Studi Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan
FBS Universitas Negeri Padang
email: destianuraliza22491@gmail.com

Abstract

This paper discussed about librarians service quality toward users. The librarians of the Library of Padang State University were chosen as an object of a research. Data was collected through questionnaires those were given to 40 users who were taken as a sample by using random sampling technique. The data was analyzed by using the Libqual+™ method. Based on the results of the research, it is concluded that the index score of satisfaction users (IKP) in each dimension of Libqual+™ are: (1) the ability and attitude of librarians in serving (service Affectsa), in a value of IKP 12%, (2) facilities and atmosphere of the space dimension of the library (library as place-lp), in a value of IKP 13.80%, (3) the instructions and means of access (personal control-pc), in a value of 14.66% IKP, (4) access to information (information access-it) in a value of 13.15% IKP.

Keyword: *libqual +™, service.*

A. Pendahuluan

Dalam memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika perpustakaan perguruan tinggi perlu diketahui kebutuhan mahasiswa dan dosen dalam menunjang proses perkuliahan dan penelitian di perguruan tinggi. Menurut Hermawan (2006:33) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di lingkungan lembaga pendidikan tinggi seperti, universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, dan lembaga perguruan tinggi lainnya.

UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan bagian dari perguruan tinggi dalam memberikan informasi dan layanan yang baik bagi sivitas akademika perguruan tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh dari surat kabar *Ganto* yang diterbitkan pada Januari-Februari 2014, terdapat beberapa mahasiswa yang mengatakan pelayanan di UPT Perpustakaan UNP kurang ramah. Pernyataan tersebut dikatakan oleh Novebri, (Khadijah, 2014) mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan TM 2011 sebagai berikut, "pihak pustakawan kurang ramah melayani pengunjung, baik saat peminjaman maupun pengembalian buku, selain itu pustakawan juga kurang tanggap dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam mencari buku-buku yang mereka butuhkan". Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Raisyah Andhira, (Khadijah, 2014), mahasiswa

Mahasiswa penulis makalah Prodi Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan, wisuda periode September 2016.
Pembimbing, Dosen FBS Universitas Negeri Padang.

Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia TM 2012 sebagai berikut, “terkadang pustakawan tidak menghiraukan pengunjung yang ingin meminjam buku”.

Untuk mengukur kualitas layanan suatu perpustakaan dalam Perspektif pemustaka, salah satu metode yang dapat digunakan adalah LibqualTM (*Library Quality*) yang bertujuan untuk mengetahui keinginan pemustaka tentang layanan yang diinginkan oleh pemustaka. Menurut Nurketmanda dan Pandu (2009:142) menyebutkan bahwa LibqualTM adalah “suatu rangkaian ‘alat’ (metode) yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan”.

Pendapat lain dikemukakan oleh Menurut Harnon dan Calvert (Fatmawati, 2013:188) disebutkan bahwa LibqualTM adalah “menjadi instrumen yang luwes dan menjadi salah satu sarana pustakawan untuk mendengarkan komunitas pemustaka”. Menurut Suwarno (2016:99) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Rahayu, dkk (2014:1.3) hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk bahan pustaka secara cepat dan akurat sesuai kebutuhan pemustaka. Penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi. Selain menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, perpustakaan juga harus menyediakan sarana temu balik yang dapat memudahkan pemustaka untuk mencari bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan informasinya. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh pustakawan dalam menyediakan kebutuhan pemustaka secara cepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Lasa (2009:187) menyatakan, bahwa layanan prima (*exelence service*) adalah “layanan cepat, tepat, mudah, akurat, dan berorientasi pada pemustaka agar mereka puas”. Rahayu dkk (2014:7.31) menyatakan pula, bahwa layanan prima merupakan sebagai suatu bentuk layanan perpustakaan terbaik yang diberikan staf perpustakaan terhadap pemustaka dengan tujuan memberikan kepuasan yang optimal. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan prima adalah sebuah layanan terbaik yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka dengan tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pemustaka.

Menurut Kotler (Fatmawati, 2013:41) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Pendapat lain dikemukakan oleh Zeithmal, *et.al.* (Fatmawati, 2013:41) bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara keinginan atau harapan dan persepsi pemustaka. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan bentuk penilaian dari seorang pemustaka terhadap layanan yang diterima sesuai dengan harapannya.

Menurut Fatmawati (2013:217) ada empat dimensi dalam Metode LibqualTM yaitu: (1) kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect-sa*) yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka., (2) fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place-lp*) yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata, (3) petunjuk dan sarana akses (*personal control-pc*), yaitu suatu konsep yang memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam menemukan koleksi

dan informasi dengan sendiri, (4) akses informasi (*information access-ia*) yaitu menyangkut tentang ketersediaan bahan pustaka yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki.

Dalam makalah ini dibahas pendapat mahasiswa tentang pelayanan di UPT Perpustakaan UNP dengan cara melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan perpustakaan dalam melayani dari kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UNP.

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah dengan penelitian survei yang merupakan suatu penelitian kuantitatif. Data diperoleh melalui kuesioner sebagai instrumen dalam penelitian. Kemudian, penentuan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Dalam penelitian ini digunakan angket yang diambil dari Fatmawati (2013:321). Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP). Analisis data dengan rumus Horovitz, (Fatmawati, 2013:269), yaitu:

$$IKP = \frac{T}{4Y} \times 100\%$$

C. Pembahasan

Penyebaran angket dimulai pada tanggal 19 Juli sampai 20 Juli 2017 di UPT Perpustakaan UNP terhadap 40 orang responden dengan sebaran sebagai berikut.

Tabel 1

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	F
Laki-laki	12 Orang
Perempuan	28 Orang
Total (n)	40 orang

Pada Tabel 1 terlihat, bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12 orang dan berjenis kelamin perempuan 28 orang. Diperoleh data bahwa mayoritas pemustaka adalah berjenis kelamin perempuan. Rata-rata mahasiswa yang mengisi angket terdiri dari berbagai fakultas yang ada di Universitas Negeri Padang diantaranya, FBS, FMIPA, FIP, FIK, FT, FE, dan FIS, sebagian besar pengguna perpustakaan masih didominasi oleh mahasiswa semester 3 dan semester akhir.

Rincian data yang diolah dari hasil kuesioner yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2
 Nilai IKP pada dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect-AS*)

Indikator dalam dimensi Libqual tm	Rata-rata kepentingan (<i>Importance</i>) = I	Rata-rata kepuasan (<i>Performance</i>) = P	Skor (S) S = I x P
Kemampuan & Sikap Pustakawan Dalam Melayani (<i>Service Affect-SA</i>)			
Empati/kepedulian (<i>Empathy</i>)	7,65	4,55	34,8
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	7,65	4,62	35,34
Jaminan/kepastian (<i>Assurance</i>)	7,82	4,62	36,12
Reliabilitas/keandalan (<i>Reliability</i>)	5,9	5,7	33,63
Skor total	Y = 29,02		T = 139,89
IKP = 139,89/(4x29,02)x100%=12%			

Dari Tabel 2 dapat dilihat nilai rata-rata kepuasan pemustaka yang diperoleh dari indikator dalam dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani untuk kepentingan (*importance*) memiliki nilai tertinggi pada indikator jaminan/kepastian (*assurance*) yang merupakan keramahan dari pustakawan yang dapat dipercaya pemustaka yaitu dengan nilai 7,82. Pada kepuasan (*performance*) memiliki nilai terbesar adalah reliabilitas/keandalan (*reliability*) dengan nilai 5,7 karena keandalan yang dimiliki pustakawan mampu memberikan kepercayaan kepada pemustaka dengan ucapan yang diberikan pustakawan dalam melayani pemustaka dengan cepat.

Nilai IKP yang terendah adalah 4,55, ada indikator empati/kepedulian (*empathy*) merupakan perhatian pustakawan yang bersifat individu kepada pemustaka dalam memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka. Rendahnya nilai IKP yang diperoleh dalam indikator empati karena masih kurangnya kepedulian pustakawan dalam melayani kebutuhan pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect-sa*) berdasarkan kepuasan pemustakayang paling baik adalah pada indikator reliabilitas/keandalan (*reliability*) pustakawan dalam melayani pemustaka.

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 2 bahwa dari 40 responden diperoleh nilai IKP sebesar 12% dengan nilai IKP sebesar ini berarti dari 40 responden hanya 4 pemustaka/responden yang merasa puas atas kinerja layanan perpustakaan yang telah diberikan oleh UPT Perpustakaan UNP. Jadi tingkat kepuasan yang dirasakan pemustaka belum maksimal karena nilai IKP yang

diperoleh masih kurang dari 80%, untuk meningkat nilai IKP. Pustakawan harus lebih giat lagi dalam meningkatkan kinerja pelayanannya.

Tabel 3

Nilai IKP pada dimensi Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan
(*Library As Place-LP*)

Indikator dalam dimensi <i>Libqualtm</i>	Rata-rata kepentingan (<i>Importance</i>) = I	Rata-rata kepuasan (<i>Performance</i>) = P	Skor (S) S = I x P
Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan (<i>Library As Place-LP</i>)			
Berwujud/ada bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	7,32	5,45	39,89
Ruang yang bermanfaat (<i>Utilitarian Space</i>)	6,55	5,32	34,86
Berbagai makna (<i>Symbol</i>)	6,65	5,62	37,37
Tempat belajar yang nyaman (<i>Refuge</i>)	6,12	5,7	34,88
Skor total	Y = 26,64		T = 147
IKP = 147 / (4x26,64)x100% = 13,80%			

Dari Tabel 3 dapat dilihat nilai rata-rata pada dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place-lp*) pada empat indikator yaitu pada pentingnya (*importance*) memiliki nilai tertinggi pada indikator berwujud/ada bukti fisik (*tangibles*) merupakan fasilitas fisik seperti gedung, AC, tempat parkir dan tempat ibadah bagi pemustaka yaitu dengan nilai 7,32. Pada kepuasan (*performance*) nilai terendah terdapat pada indikator ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*) dengan nilai 5,32, rendahnya nilai IKP yang diperoleh karena masih kurangnya ruangan yang disediakan oleh perpustakaan bagi pemustaka dalam melakukan berbagai macam kegiatan seperti berdiskusi.

Nilai tertinggi terdapat pada indikator tempat belajar yang nyaman (*Refuge*) dengan nilai 5,7. Tingginya nilai IKP yang diperoleh pada tempat belajar yang nyaman, menandakan bahwa pemustaka merasa puas dengan suasana ruangan perpustakaan yang nyaman untuk belajar dan mengerjakan berbagai tugas lainnya bagi pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place-lp*) berdasarkan kepuasan pemustaka yang paling baik pada indikator tempat belajar yang nyaman (*refuge*).

Jadi berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 3 dari 40 responden diperoleh nilai IKP sebesar 13,80% dengan nilai IKP sebesar ini berarti dari 40 responden hanya 5 orang responden yang merasa puas atas kinerja layanan perpustakaan yang telah diberikan UPT Perpustakaan UNP. Jadi tingkat kepuasan yang dirasakan pemustaka belum maksimal karena nilai IKP yang diperoleh masih kurang dari 80%. Perpustakaan dapat meningkatkan lagi fasilitas dan kenyamanan ruangan yang dapat digunakan oleh pemustaka dalam melakukan berbagai kegiatan serta dapat mendorong pemustaka menjadi lebih kreatif dalam berpikir.

Tabel 4
 Nilai IKP pada dimensi Petunjuk dan Sarana Akses
 (*Personal Control-PC*)

Indikator dalam dimensi Libqual tm	Rata-rata kepentingan (<i>Importance</i>) = I	Rata-rata kepuasan (<i>Performance</i>) = P	Skor (S) S = I x P
Petunjuk & Sarana Akses (<i>Personal Control-PC</i>)			
Kemudahan akses (<i>Ease of navigation</i>)	6,82	5,2	35,46
Kenyamanan individu pemustaka (<i>Convenience</i>)	6,37	5,8	36,94
Peralatan yang modern (<i>Modern Equipment</i>)	6,8	6,05	41,14
Kepercayaan diri (<i>Self Reliance</i>)	6,35	6,12	38,86
Skor total	Y = 26,34		T = 152,4
IKP = 154,4 / (4x26,34) x 100% = 14,66%			

Dari Tabel 4 dapat dilihat nilai rata-rata kepuasan pemustaka yang diperoleh dari indikator dalam dimensi petunjuk dan sarana akses (*personal control-pc*) untuk nilai kepentingan (*importance*) memiliki nilai tertinggi pada indikator kemudahan akses (*ease of navigation*) yang merupakan kemampuan dari diri seorang pemustaka untuk mendapatkan apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan, yaitu dengan nilai 6,82. Kepuasan (*performance*) memiliki nilai terbesar pada indikator kepercayaan diri (*self reliance*) yang merupakan kepercayaan diri pemustaka dalam sarana akses dan menggunakan berbagai petunjuk penelusuran informasi dengan nilai 6,12. Tingginya nilai IKP pada indikator kepercayaan diri pemustaka karena konsep atau petunjuk yang disediakan oleh perpustakaan memudahkan pemustaka dalam menggunakan sarana akses untuk mencari informasi yang dibutuhkan sehingga pemustaka dapat dengan sendiri dan merasa percaya diri bahwa pemustaka mampu melakukan pencarian informasi dan bahan pustaka tanpa bantuan dari pustakawan.

Nilai terendah terdapat pada indikator kemudahan akses (*easy of navigation*) dengan nilai 5.2, rendahnya nilai IKP pada indikator kemudahan akses karena masih adanya keraguan pemustaka dalam mencari informasi ke jajaran koleksi karena ketidaksesuaian antara OPAC dan koleksi yang tersedia di jajaran rak koleksi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dimensi kepercayaan diri (*self reliance*) berdasarkan kepuasan pemustaka yang paling baik adalah pada indikator kepercayaan diri (*self reliance*).

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4, dari 40 responden pada dimensi petunjuk dan sarana akses (*personal control-pc*) diperoleh nilai indeks kepuasan pemustaka (IKP) sebesar 14,66% dengan nilai IKP sebesar ini berarti

dari 40 responden hanya 5 pemustaka/responden yang merasa puas atas kinerja layanan perpustakaan yang telah diberikan UPT Perpustakaan UNP. Artinya pustakawan harus lebih memperjelas lagi petunjuk-petunjuk yang diberikan kepada pemustaka agar pemustaka dapat secara mandiri dalam melakukan kegiatan dan memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan oleh perpustakaan.

Tabel 5
 Nilai IKP pada dimensi Akses Informasi (*Information Access-IA*)

Indikator dalam dimensi <i>Libqualtm</i>	Rata-rata kepentingan (<i>Importance</i>) = I	Rata-rata kepuasan (<i>Performance</i>) = P	Skor (S) S = I x P
Akses Informasi (<i>Information Access-IA</i>)			
Isi/ruang lingkup (<i>Content/Scope</i>)	7,6	4,92	37,39
Kecepatan waktu akses (<i>Timeliness</i>)	7,47	5,6	41,83
Skor total	Y = 15,07		T = 79,22
IKP = $79,22 / (4 \times 15,07) \times 100\% = 13,15\%$			

Dari Tabel 5 dapat dilihat nilai rata-rata kepuasan pemustaka yang diperoleh dari indikator dalam dimensi akses informasi (*information access-ia*) untuk kepentingan (*importance*) memiliki nilai tertinggi pada indikator kecepatan waktu akses (*timeliness*). Kepuasan (*performance*) memiliki nilai terbesar pada indikator kecepatan waktu akses (*timeliness*) dengan nilai 5,6. Hal ini karena fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan untuk menelusur informasi berupa OPAC bagi pemustaka berjalan dengan lancar tanpa harus menunggu waktu yang begitu lama untuk mendapatkan informasi seperti ciri-ciri fisik koleksi. Ciri-ciri fisik koleksi yang diperoleh dari pencarian menggunakan OPAC dapat memudahkan pemustaka dalam mencari koleksi langsung ke jajaran rak koleksi dengan cepat.

Nilai IKP terendah adalah 4,92 pada indikator isi/ruang lingkup (*content/scope*) yang disebabkan oleh masih kurangnya koleksi yang ada di UPT Perpustakaan UNP dalam memenuhi kebutuhan pemustaka yang mengakibatkan kurangnya informasi dan bahan koleksi yang dibutuhkan pemustaka untuk mengerjakan berbagai tugas seperti tugas kuliah dan penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dimensi akses informasi (*information access-ia*) berdasarkan kepuasan pemustaka yang paling baik adalah pada indikator kecepatan waktu akses (*timeliness*).

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperlihatkan pada Tabel 5, dari 40 responden diperoleh nilai IKP sebesar 13,15% dengan nilai IKP sebesar ini berarti dari 40 responden hanya 5 pemustaka/responden yang merasa puas atas kinerja layanan perpustakaan yang telah diberikan UPT Perpustakaan UNP. Jadi tingkat kepuasan yang dirasakan pemustaka belum maksimal karena nilai IKP yang diperoleh masih kurang dari 80%, untuk meningkat nilai IKP. Pustakawan harus

lebih menambah lagi koleksi peprustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Nilai indeks kepuasan pemustaka (IKP) secara keseluruhan dari dimensi Libqualtm dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6
 Nilai Indeks Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UNP Secara Keseluruhan Dari Dimensi Libqualtm

Indikator dalam dimensi <i>Libqualtm</i>	Rata-rata skor kepentingan (<i>Importance</i>) = I	Rata-rata skor kepuasan (<i>Performance</i>) = P	Skor (S) S = I x P
Kemampuan & Sikap Pustakawan Dalam Melayani (<i>Service Affect-SA</i>)			
Empati/kepedulian (<i>Empathy</i>)	7,65	4,55	34,8
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	7,65	4,62	35,34
Jaminan/kepastian (<i>Assurance</i>)	7,82	4,62	36,12
Reliabilitas/keandalan (<i>Reliability</i>)	5,9	5,7	33,63
Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan (<i>Library As Place-LP</i>)			
Berwujud/ada bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	7,32	5,45	39,89
Ruang yang bermanfaat (<i>Utilitarian Space</i>)	6,55	5,32	34,86
Berbagai makna (<i>Symbol</i>)	6,65	5,62	37,37
Tempat belajar yang nyaman (<i>Refuge</i>)	6,12	5,7	34,88
Petunjuk & Sarana Akses (<i>Personal Control-PC</i>)			
Kemudahan akses (<i>Ease of navigation</i>)	6,82	5,2	35,46
Kenyamanan individu pemustaka (<i>Convenience</i>)	6,37	5,8	36,94
Peralatan yang modern (<i>Modern Equipment</i>)	6,8	6,05	41,14
Kepercayaan diri (<i>Self Reliance</i>)	6,35	6,12	38,86
Akses Informasi (<i>Information Access-IA</i>)			
Isi/ruang lingkup (<i>Content/Scope</i>)	7,6	4,92	37,39
Kecepatan waktu akses (<i>Timeliness</i>)	7,47	5,6	41,83

Skor total	TotalY = 97,07		TotalS= 518,51
IKP = 518,51/(4x97,07)x100%= 13,35%			

Pada Tabel 6 dapat dilihat seluruh nilai indeks kepuasan pemustaka (IKP) di UPT Perpustakaan UNP, dari 40 responden adalah 13,35%, berarti 5 dari responden menyatakan puas terhadap kinerja layanan di UPT Perpustakaan UNP, sedangkan 35 dari 40 responden mengatakan tidak puas dengan kinerja layanan di UPT Perpustakaan UNP. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa masih kurang kinerja layanan di UPT Perpustakaan UNP dalam melayani pemustaka masih kurang.

D. Simpulan dan Saran

Dari pembahasan yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa nilai indeks kepuasan pemustaka (IKP) pada setiap dimensi libqualtm yaitu: (1) kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect-sa*), dengan nilai IKP 12%, (2) dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place-lp*), dengan nilai IKP 13,80%, (3) petunjuk dan sarana akses (*personal control-pc*), dengan nilai IKP 14,66%, (4) akses informasi (*information access-ia*) dengan nilai IKP 13,15%. Jadi nilai indeks kepuasan pemustaka secara keseluruhan dari dimensi libqualtm yaitu 13,35%, berarti 5 dari responden menyatakan puas terhadap kinerja layanan di Perpustakaan, sedangkan 35 dari 40 responden mengatakan tidak puas dengan kinerja layanan di UPT Perpustakaan UNP, berarti kualitas layanan di UPT Perpustakaan UNP belum memenuhi skala maksimum indeks kepuasan pemustaka (IKP).

Berdasarkan simpulan terdahulu, saran yang dapat diberikan adalah: (1) perpustakaan lebih meningkatkan lagi kinerja layanan, (2) meningkatkan kemampuan pustakawan dengan melakukan pelatihan tentang kepustakawanan agar pustakawan lebih tanggap dan ramah dalam memberikan layanan kepada pemustaka, (3) perpustakaan dapat sebagai rujukan bagi perpustakaan lain dalam meningkat kualitas layanannya terutama perpustakaan perguruan tinggi.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan makalah tugas akhir penulis dengan pembimbing Dr. Ardoni, M.Si.

Daftar Rujukan

- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual ke Libqual+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar. 2006. *Etika Kepustakawanan*. Jakarta. Sagung Seto.
- Khadijah. (2014, Januari – Februari). Pengunjung dan Pustakawan Harus Saling Menghargai. *Ganto*. hlm 17 kolom 3.
- Lasa Hs. 2009. *Kamus Kepustakawan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Nurketmanda, Denny dan Pandu Wirawan. 2009. "Usulan Konsep Peningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan dengan Menggunakan Metode Libqualtm

dan Quality Function Deployment". *JTI UNDIP*, IV (2). Diunduh 15 Agustus 2017.

Rahayu, Lisda, dkk. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Suwarno, Wiji. 2016. *Organisasi Informasi Perpustakaan*. Jakarta: Rajawali Pers.

