

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN REFERENSI DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ALMA ATA
YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™**

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan



Oleh:

Tegar Adi Septiawan

20101040085

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-921/Un.02/DA/PP.00.9/06/2024

Tugas Akhir dengan judul : Evaluasi Kualitas Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta menggunakan metode LibQUAL+™

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : TEGAR ADI SEPTIAWAN
Nomor Induk Mahasiswa : 20101040085
Telah diujikan pada : Kamis, 30 Mei 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 665b669e6d4f



Penguji I

Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 665b4c1e4766



Penguji II

Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6657d6688af2



Yogyakarta, 30 Mei 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Prof. Dr. Muhammad Wildan, M.A.
SIGNED

Valid ID: 665b615317d3

PERNYATAAN KEASLIAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : TEGAR ADI SEPTIAWAN
NIM : 20101040085
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan Referensi Di
Perpustakaan Universitas Alma Ata
Yogyakarta Menggunakan Metode
LiBQUAL+™

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Sepengatahuan saya bahwa tersebut belum pernah dibahas oleh orang lain, dan
2. Skripsi ini bukan jiplakan atau plagiat dan bukan karya tulis orang lain kecuali pada bagian yang dirujuk yang telah disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa paksaan dari pihak manapun dan bersifat mengikat diri saya demi kebaikan dan keselamatan semua pihak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi

Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, 4 Juni 2024

TEGAR ADI SEPTIAWAN

NIM: 20101040085

NOTA DINAS

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.

Dosen Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Tegar Adi Septiawan.

Lamp. : 1 (satu) eksemplar

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan S-1

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengoreksi, dan memberikan arahan serta masukan untuk melakukan perbaikan seperlunya, maka saya selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Tegar Adi Septiawan

NIM : 2010100085

Prodi : Ilmu Perpustakaan S1

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Judul : "Evaluasi Kualitas Layanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL+™"

Dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara di atas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam munaqosyah.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 21 Mei 2024

Pembimbing

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.

NIP. 19630128 199403 1 001

MOTO

Hadapilah Walaupun Sulit

(Kasino Warkop DKI)

Tetap Tersenyum Dengan Apa Yang didepanmu

(Tegar Adi Septiawan)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada semua orang yang peneliti kenal, khususnya kepada:

1. Orang tua peneliti, yakni Bapak Sunandi dan Ibu Sri Hartuti tercinta, karena telah menjadi sumber motivasi dan semangat, serta memberi dukungan dalam segala hal, terkhusus atas terselesaikannya skripsi ini.
2. Keluarga penulis yakni seluruh keluarga kakek dan nenek ,paman, serta seluruh saudara yang ikut membantu peneliti, memberikan dukungan semangat demi kelancaran peneliti menyelesaikan skripsi ini.
3. Anggota Squad Tobat (ST) yang telah memberikan pemikiran maju dan motivasi agar bisa mencapai titik dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Serta teman-teman keluarga besar Prodi Ilmu Perpustakaan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya angkatan 2020, Dosen Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan bantuan, serta bimbingan untuk kemudahan penyusunan skripsi peneliti.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

INTISARI

EVALUASI KUALITAS LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ALMA ATA YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™

TEGAR ADI SEPTIAWAN

20101040085

2024

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan referensi di Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta berdasarkan persepsi dan harapan minimum serta ideal menggunakan metode bernama LibQUAL+™. Evaluasi dieksekusi berdasar tiga dimensi yang menjadi indikator evaluasi antara lain *Affect of Services*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatannya adalah kuantitatif. Adapun pengumpulan data yang digunakan pada penelitian yaitu kuesioner, pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Untuk sampel yang dipilih pada penelitian ini adalah mahasiswa yang telah menjadi anggota di Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta dan pernah memanfaatkan layanan referensi Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta dengan jumlah dari populasi adalah 3124 mahasiswa di mana untuk penyaringan sampel menggunakan rumus Taro Yamane sehingga mendapatkan jumlah responden sebanyak 97 responden. Pada hasil penelitian pengukuran mendapati dari kualitas layanan referensi Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta berdasar dimensi *Affect of Services* memperoleh nilai dari *Adequacy Gap* (AG) adalah positif yaitu 0,25 dan nilai *Superiority Gap* (SG) adalah negatif dengan nilai 0,29. Untuk dimensi *Information Control* memperoleh nilai AG positif yaitu 0,14 dan SG adalah negatif yaitu -0,41. Sedangkan pada dimensi *Library as Place* memperoleh nilai AG positif yaitu 0,21 dan SG negatif yaitu -0,35. Adapun Kualitas layanan referensi menurut keseluruhan dari tiga dimensi LibQUAL+™ didapatkan dari *Adequacy Gap* (AG) dengan nilai 0,20 menunjukkan kualitas layanan dinilai cukup baik dan *Superiority Gap* (SG) bernilai negatif dengan nilai -0,35 yang menunjukkan kualitas layanan referensi berada dalam *Zone of Tolerance* atau zona toleransi. Nilai AG dan SG tertinggi adalah dari dimensi *Affect of Service*. Sementara nilai AG dan SG terendah adalah dari dimensi *Information Control*. Adapun saran agar layanan referensi menjadi lebih baik diantaranya pengadaan petunjuk penggunaan koleksi referensi dan perbaikan nomor klasifikasi koleksi referensi.

Kata kunci: Evaluasi, Kualitas Layanan, Layanan Referensi, Perpustakaan Universitas Alma Ata, Metode LibQUAL+™

ABSTRACT

EVALUATION THE QUALITY OF REFERENCE SERVICES IN THE ALMA ATA YOGYAKARTA UNIVERSITY LIBRARY USING THE LIBQUAL+™ METHOD

TEGAR ADI SEPTIAWAN

20101040085

2024

The aim of this research is to determine the quality of reference services at the Alma Ata University Library, Yogyakarta based on perceptions and minimum and ideal expectations using a method called LibQUAL+™. The evaluation was carried out based on three dimensions to become evaluation indicators, including Affect of Services, Information Control, and Library as Place. This research uses a descriptive method with a quantitative approach. The data collection used in the research is questionnaires, observations, interviews and documentation. The samples selected for this research were students who had become members of the Alma Ata Yogyakarta University Library and had used the Alma Ata Yogyakarta University Library reference service where the total population was 3124 students, where the sample filtering used the Taro Yamane formula to obtain the number of respondents. as many as 97 respondents. The results of the measurement research found that the reference service quality of the Alma Ata Yogyakarta University Library based on the Affect of Services dimension obtained a positive Adequacy Gap (AG) value of 0,25 and a Superiority Gap (SG) value was negative with a value of 0,29. For the Information Control dimension, the AG value is positive, namely 0,14 and SG is negative, namely -0,41. Meanwhile, the Library as Place dimension obtained a positive AG value of 0,21 and a negative SG of -0,35. The quality of reference services according to the overall three dimensions of LibQUAL+™ is obtained from the Adequacy Gap (AG) with a value of 0,20 indicating that the quality of the service is considered quite good and the Superiority Gap (SG) is negative with a value of -0,35 which indicates that the quality of the reference service is in the Zone of Tolerance or tolerance zone. The highest AG and SG scores are from the Affect of Service dimension. Meanwhile, the lowest AG and SG values are from the Information Control dimension. Suggestions for better reference services include providing instructions for using reference collections and improving the classification numbers for reference collections.

Keywords: Evaluation, Service Quality, Reference Services, Alma Ata University Library, LibQUAL+™ Method

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL+™” dengan waktu yang tepat. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kehidupan berupa jalan yang lurus dalam ajaran Islam.

Dalam penyusunan Skripsi ini, tidak lepas dari arahan dan bantuan berbagai pihak terutama dosen pembimbing skripsi penulis, Bapak Dr. Djazim Rohmadi M.Si. Oleh karena penulis mengucapkan terima kasih atas segala partisipasinya dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan dan penyelesaian terdapat berbagai macam kekurangan, namun dukungan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya dapat selesai dengan tepat waktu. Oleh karena itu, kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang besar kepada:

1. Prof. Dr. Muhammad Wildan, M.A., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., S.S., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. Djazim Rohmadi M.Si. selaku Dosen pembimbing mata kuliah skripsi yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Dr. Tafrihuddin, S.Ag. M.Pd. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan arahan dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan arahan dalam penyempurnaan skripsi ini.

6. Bapak Ibu Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang baik.
7. Dian Nugroho Prasetyo, SIP, M.IP., selaku kepala perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta yang telah membantu dalam kelancaran penelitian yang penulis susun.
8. Pustakawan UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan bantuan sumber informasi untuk membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Pustakawan perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta yang telah memberikan izin dan bantuan saat melaksanakan penelitian dilokasi.
10. Ayah, Ibu, yang tak lelah memberikan doa, semangat dan dukungannya.

Yogyakarta, 21 Mei 2024

Penulis



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
MOTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Evaluasi.....	13
2.2.2 Layanan Perpustakaan.....	14
2.2.3 Kualitas Layanan.....	15
2.2.4 Layanan Referensi.....	16
2.2.5 Tujuan Layanan Referensi.....	16
2.2.6 Fungsi Layanan Referensi.....	17
2.2.7 Pustakawan Referensi.....	18
2.2.8 Koleksi Referensi.....	19

2.2.9	Kegiatan Layanan Referensi	20
2.2.10	Persepsi Pemustaka	22
2.2.11	Metode LibQUAL+™	23
BAB III METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	32
3.3.1	Subjek Penelitian	32
3.3.2	Objek Penelitian	32
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.4.1	Populasi	32
3.4.2	Sampel	33
3.5	Variabel Penelitian	35
3.6	Instrumen Penelitian.....	37
3.7	Sumber Data.....	41
3.7.1	Data Primer.....	41
3.7.1	Data Sekunder	41
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.8.1	Kuesioner.....	42
3.8.2	Observasi	42
3.8.3	Wawancara	43
3.8.4	Dokumentasi.....	43
3.9	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	44
3.9.1	Uji Validitas	44
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.10	Analisis Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Gambaran Umum Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta	51
4.1.1	Sejarah Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta	51
4.1.2	Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta	52
4.1.3	Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta ...	53

4.1.4	Fasilitas Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta	54
4.1.5	Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta	54
4.1.6	Koleksi Referensi Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta	55
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	57
4.2.1	Hasil Evaluasi Kualitas Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta Dimensi <i>Affect of Service</i>	58
4.2.2	Hasil Evaluasi Kualitas Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta Dimensi <i>Information control</i> (Kualitas Informasi dan Akses Informasi)	66
4.2.3	Hasil Evaluasi Kualitas Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta Dimensi <i>Library as Place</i>	78
4.2.4	Pembahasan Kualitas Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta	85
BAB V PENUTUP.....		93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN.....		100

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2. Nilai Pernyataan Skala Likert	38
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	39
Tabel 4. Hasil Uji Validitas	45
Tabel 5. Kriteria Reliabilitas	47
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 7. Koleksi Referensi Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta tahun 2024	56
Tabel 8. Item pernyataan nomor 1 tentang Pustakawan referensi memahami kebutuhan pemustaka	58
Tabel 9. Item pernyataan Nomor 2 Pustakawan referensi tanggap membantu dalam pencarian informasi	59
Tabel 10. Item pernyataan Nomor 3 Pustakawan referensi bisa membimbing pemustaka	60
Tabel 11. Item pernyataan Nomor 4 Pustakawan referensi sangat profesional dalam melakukan tugas	61
Tabel 12. Item pernyataan Nomor 5 Pustakawan referensi bersikap ramah	62
Tabel 13. Item pernyataan 6 Pustakawan referensi melayani sesuai dengan ketentuan jam	63
Tabel 14. Item pernyataan 7 Pustakawan referensi mampu memberi jawaban pertanyaan	64
Tabel 15. Rekapitulasi evaluasi kualitas layanan referensi dari dimensi Affect of Services	65
Tabel 16. Item pernyataan Nomor 8 Ketersediaan koleksi referensi lengkap	67
Tabel 17. Item Pernyataan Nomor 9 Petunjuk dalam layanan referensi jelas	68
Tabel 18. Item pernyataan Nomor 10 Nomor panggil koleksi dan Nomor kelas pada rak memudahkan mencari koleksi	69
Tabel 19. Item pernyataan Nomor 11 OPAC memudahkan pemustaka mencari koleksi	70

Tabel 20. Item pernyataan Nomor 12 Kesesuaian data koleksi referensi pada dengan data koleksi di jajaran rak	70
Tabel 21. Item pernyataan Nomor 13 Susunan koleksi di rak yang teratur dalam memudahkan mencari koleksi referensi.....	71
Tabel 22. Item pernyataan Nomor 14 Hotspot Wi-Fi untuk penelusuran informasi	72
Tabel 23 Item pernyataan Nomor 15 Peningkatan bandwidth WI-FI membuat lebih cepat dalam menemukan informasi.....	73
Tabel 24. Item pernyataan Nomor 16 Mampu menggunakan dan mencari sendiri informasi koleksi pada OPAC maupun Digilib	74
Tabel 25. Item pernyataan Nomor 17 Pemustaka mampu untuk mencari sendiri koleksi yang saya butuhkan pada jajaran rak referensi.....	75
Tabel 26. Rekapitulasi evaluasi kualitas layanan referensi dari dimensi Information control	76
Tabel 27. Item pernyataan Nomor 18 Ruang yang memadai.....	78
Tabel 28. Item pernyataan Nomor 19 Ketenangan dan kenyamanan ruang referensi	79
Tabel 29. Item pernyataan Nomor 20 Desain ruang layanan referensi menumbuhkan inspirasi.....	80
Tabel 30. Item pernyataan Nomor 21 Fasilitas fisik sebagai petunjuk layanan telah memadai	81
Tabel 31 Item pernyataan Nomor 22 Layanan referensi selalu dalam kondisi bersih	81
Tabel 32. Rekapitulasi Evaluasi Kualitas Layanan Referensi dari dimensi Library as Place.....	82
Tabel 33. Rekapitulasi Evaluasi kualitas layanan referensi Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-Kisi kuesioner yang dibagikan kepada responden.....	100
Lampiran 2. Hasil uji validitas dari responden dimensi Persepsi	106
Lampiran 3. Hasil uji validitas dari responden dimensi Harapan Minimum	107
Lampiran 4. Hasil uji validitas dari responden dimensi Harapan Ideal	108
Lampiran 5 Uji Reliabilitas dimensi persepsi, harapan minimum dan harapan ideal	109
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....	110
Lampiran 7. Surat Izin Studi Observasi	111
Lampiran 8. Surat Pemberian Izin Studi Observasi dari Pihak Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta	112
Lampiran 9. Surat Keterangan Selesai Penelitian	113
Lampiran 10. Surat Penetapan Dosen Pendamping Skripsi.....	114
Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian.....	115
Lampiran 12. Bukti pendukung pada sub variabel affect of service.....	115
Lampiran 13. Bukti pendukung pada sub variabel Information control	116
Lampiran 14. Bukti pendukung pada sub variabel Library of Place.....	117
Lampiran 15. Curriculum Vitae.....	118

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya layanan perpustakaan perguruan tinggi dan pemustaka menjadi sebuah hal yang korelatif. Layanan perpustakaan dikatakan baik apabila terus meningkatkan kualitas layanan dan memberikan rasa nyaman kepada pemustakanya dengan memberikan layanan yang ramah, pustakawan yang berpenampilan bagus serta menyediakan koleksi-koleksi berorientasi kepada pemustaka. Hal ini didasari oleh Gathoni & Walt (2016, hlm. 2) yaitu *“The word quality which is predominant in the TQM philosophy emphasizes the need to identify customers’ needs and expectations and to ensure that the customer is satisfied.”* Dalam hal ini bisa diartikan kualitas digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan dan memastikan bahwa pelanggan puas. Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa suatu layanan perpustakaan perguruan tinggi dikatakan berkualitas apabila pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Montgomery dalam Rahayuningsih (2015, hlm. 1) menyatakan bahwa *“quality is the extent to which meet the requirements of people who use them.”* Dalam hal ini bisa diartikan bahwa kualitas adalah sejauh mana memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya. Jadi, suatu produk atau jasa dikatakan berkualitas bagi seseorang apabila kebutuhannya sudah terpenuhi sehingga bisa mencapai kepuasan pada diri seseorang dalam hal ini adalah

perasaan puas dari pemustaka jika kebutuhannya sudah terpenuhi. Jadi, untuk mewujudkan kepuasan dari layanan perpustakaan diperlukan adanya evaluasi kualitas layanan perpustakaan.

Evaluasi sebuah kualitas layanan perpustakaan sangat penting dilakukan. Hal ini didasari dari pendapat Suharsimi Arikunto & Jabar (2018, hlm. 10) yaitu untuk mengetahui di mana letak kekurangan dan penyebabnya dari suatu pencapaian organisasi tersebut. Dalam konteks layanan perpustakaan yang dikemukakan oleh Ajir, Nurasmi, Susanti, & Nurhayati (2022, hlm. 6) bahwa melalui evaluasi dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan layanan perpustakaan dan bisa menjadi langkah tindak lanjut untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan tersebut. Hal ini diperkuat juga oleh Dukper, & Banleman (2024, hlm. 92) yaitu “...*these methods help gather feedback from library users, identify strengths and weaknesses, and inform evidence-based decision-making processes.*” Dalam hal ini bisa diartikan cara ini membantu mengumpulkan umpan balik dari pemustaka, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, dan menginformasikan proses pengambilan keputusan berbasis bukti. Oleh karena itu pemustaka menjadi aktor utama yang digunakan peneliti dalam mengevaluasi sebuah layanan perpustakaan. Adapun layanan yang digunakan sebagai objek evaluasi kualitas layanan adalah layanan referensi.

Layanan referensi sejak awal dibentuk menjadi layanan yang paling dekat dengan pemustaka. Hal ini didasari oleh Widyawan (2012, hlm. 2) bahwa layanan referensi adalah layanan bantuan yang diberikan kepada pemustaka dari pustakawan yang professional dalam memenuhi kebutuhan akan informasi

pemustaka baik langsung maupun tak langsung. Hal ini juga didukung oleh Lestari bahwa bagi pemustaka layanan referensi sangat dibutuhkan untuk mencari sumber informasi baik yang diperlukan untuk bahan penyelesaian kerangka pemikiran dan teori-teori ilmiah dalam menyelesaikan tugas-tugas kuliah, penyusunan skripsi, tesis atau disertasi (2020, hlm. 12). Oleh karena itu, adanya layanan ini memberikan kemudahan pemustaka dalam mendapatkan informasi yaitu menambah wawasan atau melakukan penelitian yang intensif.

Layanan referensi di perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta menjadi layanan yang sering dimanfaatkan oleh pemustaka dan difavortikan bagi sebagian pemustaka terutama dalam mencari referensi jurnal dan paling sering adalah penggunaan tugas akhir atau skripsi. Layanan ini juga memiliki ruangan khusus di samping ruang referensi sehingga pemustaka dapat mencari ketenangan ketika mengerjakan tugas akhir maupun mencari referensi. Adapun yang menjadi sasaran utama dari peneliti mekanisme kerja yang menjadi satu antara layanan referensi dengan layanan yang lain sehingga apakah akan mempengaruhi kualitas layanan tersebut. Oleh sebab itu untuk membuktikan apakah layanan referensi yang dimanfaatkan bisa dikatakan berkualitas baik atau kurang baik maka diadakan evaluasi untuk mengetahui secara umum persepsi dari pemustaka tentang kualitas dari layanan referensi.

Bintoro dalam Safitri (2022, hlm. 3) mengatakan kualitas layanan perpustakaan dapat diukur dari 4 (empat) indikator antara lain sumber daya manusia, koleksi bahan pustaka, sarana dan prasarana, serta pemustaka. Faktor

dari kualitas layanan referensi dikatakan baik apabila kinerja SDM atau pustakawan referensi telah mumpuni. Mumpuni maksudnya ialah ketrampilan, perilaku, dan mentalitas pustakawan saat melakukan pelayanan serta kemampuan penengah profesional untuk pemustaka seperti pengetahuan luas, keramahan dan ketanggapan dalam membimbing pemustaka serta ketepatan untuk memberi kepastian dalam pelayanan (Fatmawati, 2013. hlm. 217). Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti pada 25 desember 2023 didapatkan pustakawan dalam segi pekerjaan bisa menjadi pustakawan referensi yang fleksibel dengan sering membantu pemustaka dalam bimbingan maupun pencarian informasi. Adapun sikap yang ramah membuat pemustaka merasa nyaman ketika berkonsultasi. Akan tetapi, karena pustakawan melakukan pekerjaan lain seperti penginputan tugas akhir membuat terkadang pemustaka merasa tidak diperhatikan dan tidak dilayani dengan maksimal. Dari hasil di atas, maka diperlukanlah evaluasi kualitas layanan referensi berkaitan dengan kinerja dari pustakawan referensi.

Selain dilihat dari kinerja pustakawan referensi, layanan referensi dapat dikatakan berkualitas apabila informasi dari layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Hal ini didasari oleh Rahayuningsih bahwa “akses dan kualitas informasi adalah ketersediaan dan akses informasi yang berkualitas” (2015, hlm. 35). Banyaknya koleksi referensi sekitar 4094 Judul dengan 5285 eksemplar, akses *softfile* tugas, banner petunjuk penggunaan, dan kualitas rak menjadi penilaian tersendiri bagi pemustaka terhadap kualitas layanan dalam pemenuhan informasi pemustaka. Hasil wawancara kepada

salah satu pemustaka pada 25 desember 2023 didapati kesulitan dalam mencari sumber rujukan atau pencarian koleksi referensi. Hal ini disebabkan oleh Digilib dan OPAC bergabung menjadi satu dengan website akademik bernama “PORTAL”. Adapun hal lain adalah penataan koleksi referensi seperti jurnal, prosiding, dan karya tulis yang bercampur. Namun, disisi lain pemustaka merasa puas karena mudah mencari koleksi referensi di ruangan referensi yang berbeda lokasinya.

Adapun dari sisi fasilitas, Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta memiliki ruangan khusus belajar, *Wi-Fi* dan AC di ruangan koleksi. Hal ini didasari oleh Fatmawati (2013. hlm. 220) bahwa perpustakaan biasanya dianggap menjadi tempat yang memiliki kemampuan dalam menampilkan sesuatu nyata misalnya bukti fisik, simbol atau tanda, memiliki ruangan yang nyaman. Namun, faktanya pemustaka masih sering berisik sehingga kerap diperingatkan pustakawan melalui speaker untuk tetap tenang sehingga hal akan berpengaruh pada kenyamanan pemustaka yang lain. Adapun dasarnya menurut Daryanto, (1985, hlm. 28) yaitu ruangan perpustakaan yang baik ditandai dengan indicator yang membuat efisien antara lain memudahkan pemustaka dan memberi lingkungan yang nyaman, menyenangkan dan menarik sebagai tempat mencari dan belajar.

Untuk mewujudkan pengukuran kualitas pada layanan referensi, peneliti menggunakan sebuah metode bernama metode *LibQUAL+*TM. Mamta & Kumar (2023. hlm. 47) menjelaskan bahwa “*LibQUAL research method to capture and analyze specific library users expectation and perception*”. Hal ini

dapat diartikan bahwa metode penelitian LibQUAL digunakan untuk menangkap dan menganalisis ekspektasi dan persepsi pemustaka secara spesifik. Metode LibQUAL+™ sudah menjadi metode yang memberikan pengukuran kualitas berbagai layanan dalam perpustakaan berdasarkan hasil penilaian pemustaka dan sudah dipakai oleh banyak sekali perpustakaan dalam skala internasional. Hal ini didasari menurut Cavalcanti, Dutra, Soares, & Ensslin (2023, hlm. 3) yaitu:

“...LibQUAL instrument to evaluate the quality of informational services offered by libraries. The instrument has been applied mainly in university libraries in the United States to measure the quality of information services...”.

Dalam hal ini bisa diartikan bahwa instrumen LibQUAL digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan informasi yang ditawarkan oleh perpustakaan. Instrumen ini telah diterapkan terutama di perpustakaan universitas di Amerika Serikat untuk mengukur kualitas layanan informasi.

Fatmawati (2014, hlm. 195) mengungkapkan bahwa metode LibQUAL+™ merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Metode ini menggunakan cara survei yang berpusat dari pemustaka untuk membantu perpustakaan dalam penilaian dan peningkatan layanan perpustakaan. Metode ini menjadi metode yang kompleks karena menggunakan 3 aspek (dimensi) penilaian yang telah dirumuskan dan bisa diterapkan pada layanan referensi. Hal ini disampaikan oleh Rahayuningsih (2015, hlm. 35) bahwa dimensi dari metode LibQUAL+™ dalam pengukuran kualitas layanan diantaranya dimensi

Affect of Services, Information Control, dan Library as Place. Tiga hal tersebut akan diukur berdasar dari selisih dari nilai persepsi dan harapan pemustaka dalam sebuah kuesioner. Oleh karena itu apabila persepsi melebihi harapan pemustaka maka bisa dikatakan kualitas layanan referensi sudah baik. Adapun sebaliknya jika persepsi kurang dari harapan maka bisa dinilai kualitas layanan referensinya belum baik.

Adapun yang menjadi alasan penelitian ini adalah belum ada penelitian yang membahas pengukuran kualitas layanan khususnya di layanan referensi Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta. Oleh karena itu, dari latar belakang disampaikan sebelumnya, penulis tertarik untuk mengambil penelitian berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL+™”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas layanan referensi di Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta menggunakan metode LibQUAL+™?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan referensi di Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta menggunakan metode LibQUAL+™.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pembaca, sebagai pemahaman untuk menambah wawasan dan pengetahuan pada khalayak umum dan ilmu perpustakaan khususnya menambah wawasan bagi pihak staf perpustakaan yang berkecukupan dilayanan referensi Universitas Alma Ata Yogyakarta.
2. Bagi penulis, sebagai tahapan yang dapat meningkatkan dan menambah wawasan terhadap layanan referensi dan metode LibQUAL+™.
3. Bagi instansi, sebagai solusi untuk mengatasi masalah dalam peningkatan kualitas layanan referensi di Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta sekaligus penerapan LibQUAL+™ sebagai metodenya.
4. Untuk memberikan peluang lebih lanjut untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi yang baik tentunya tidak terlepas dari sistematika pembahasan yang rinci sehingga memungkinkan pembaca tidak mengalami kesulitan dalam memahami penelitian. Dalam skripsi ini penulis menyajikan lima bab pokok pembahasan antara lain :

BAB I PENDAHULUAN yaitu berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI yaitu bab yang berisi tinjauan pustaka dan landasan teori.

BAB III METODE PENELITIAN di mana memaparkan prosedur penelitian mulai dari jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, variabel, instrumen penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, uji validitas dan uji reabilitas data, dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN yaitu berisi informasi gambaran umum Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta, hasil penelitian dan pembahasan terkait evaluasi layanan referensi di Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta.

BAB V PENUTUP di mana berisi tentang kesimpulan dan saran pada penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan analisis data dari selisih *Gap* metode LibQUAL+™ dan pembahasan yang disajikan, terdapat kesimpulan yang ditarik oleh peneliti yaitu kualitas layanan referensi di perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta menggunakan metode LibQUAL+™ mendapatkan nilai dari *Adequacy Gapnya* adalah positif yaitu 0,20 dan *Superiotity Gap* adalah negatif yaitu -0,35. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan referensi yang dinilai dari tiga dimensi LibQUAL+™ mendapatkan hasil cukup baik dan berada dalam *Zone of Tolerance*. Adapun Kesenjangan (*Gap*) tertinggi ada pada dimensi *Affect of Services*. Sementara untuk kesenjangan *Gap* terendah ada pada dimensi *Information Control*.

5.2 Saran

Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta secara kualitas memang sudah cukup baik namun masih ada hal-hal yang harus diperbaiki agar layanan referensi menjadi lebih baik. Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pengadaan petunjuk tentang bagaimana penggunaan koleksi referensi seperti banner ataupun buku informasi.

2. Perbaikan dalam penomoran koleksi referensi yaitu dengan kode “R” sehingga memudahkan pemustaka dalam membedakan koleksi referensi dengan koleksi yang lain.



DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, M. T. (1995). *Menyusun Rencana Penelitian* (1 ed.). Jakarta: Rajawali Press.
- Arikunto, Suharsimi. (2014). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Cetakan 15). Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi, & Jabar. (2018). *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman teoritis praktis bagi mahasiswa dan praktisi pendidikan* (edisi 2). Jakarta: Bumi Aksara. (Jakarta).
- Arikunto, Suharsini. (2014). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Banleman, K., Dukper, B. K., & Banleman, L. D. (2024). Evaluation Of Academic Library Services And Programs In Ghana: Insight From The Sd Dombo University Of Business And Integrated Development Studies. *International Journal of Applied Research in Social Sciences*, 6(1), 89–105.
- Bopp, R. E., & Smith, L. C. (2001). *Reference and information services: An introduction* (Third edition). Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Brown, & Edwin, G. W. W. (1975). *Essentials for Educational Evaluation* (first edition).
- Cavalcanti, C. O. D. P., Dutra, A., Soares, S. V., & Ensslin, L. (2023). Structuring of an evaluation model of informational services in a library of an educational institution. *Contextus – Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, 21, e83570.
- Daryanto. (1985). *Pengetahuan praktis bagi pustakawan*. Malang: BINA CIPTA (ANGGOTA IKAPI).
- Dinar, N. A., & Arfa, M. (2023). Evaluasi Kualitas Layanan “Long Distance Circulation (LDC)” Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 7(3), 501–514.

- Fatmawati, E. (2013a). *Mata baru penelitian perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL^{+TM}*. CV. Sagung Seto.
- Gathoni, N., & Walt, T. V. der. (2016). Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach. *Journal of Librarianship and Information Science*. (Sage UK: London, England).
- Hamidah, N. S., & Hakim, R. J. (2023). Peran sosial media atas perilaku konsumtif belanja bagi ibu rumah tangga di Desa Lebaksari Kec.Parakansalak. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 682–686.
- Hermanses, T. H., Sinaga, D., & Yanto, A. (2022). Kualitas layanan perpustakaan sekolah SMP Ar-Rafi Drajat. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(8), 692–698.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Istiana, P. (2016). *Layanan perpustakaan*. Yogyakarta: Yogyakarta : Ombak.
- Killick, S. (2012). Analysis and Interpretation of the LibQUAL+® Results. Retrieved April, 24, 2013.
- Laksana, S. Y., Rachmawati, T. S., & Yanto, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran Dengan Menggunakan Metode LibQUAL+TM. *Jurnal Pustaka Budaya*, 6(2), 39–49.
- Lestari, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Riau* (Other, Universitas Islam Riau). Universitas Islam Riau.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2015). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Jilid 1*. Erlangga.
- Machali, I. (2018a). *Statistik Itu Mudah: Menggunakan SPSS Sebagai Alat Bantu Statistik* (No. Cet. 1). Yogyakarta: MPI FITK UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Machali, I. (2018b). *Statistik itu mudah: Menggunakan SPSS sebagai alat bantu statistik*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Machali, I., & Hidayat, A. (2016). *The Handbook of Education Management: Teori dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mamta, & Kumar, V. (2023). *Library Service Quality: A Comparison between SERVQUAL and LibQUAL Model*. 8, 46–52.
- Masrukhin, M. (2021). *Pengembangan Sistem Evaluasi Pendidikan* (ed satu). Kudus: Mibarda Publishing.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (cet. 1). Jakarta: PT. BUMI AKSARA.
- Morissan. (2019). *Riset Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Mulyana, D. & Muchlis. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu pengantar* (Cet. 8). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustafa, B. (1994). *Bahan rujukan umum*. Universitas Terbuka. (Jakarta).
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian / Moh. Nazir*. Graha Ilmu. (Bogor).
- Purwadarminta, W. J. S. (2006). *Kamus umum bahasa Indonesia* (Ed.3,cet.3). Jakarta: Balai Pustaka.
- Rahayu, L. (2013). *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQUALTM* (Cetakan I). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan, Buchori, A., Mulyono, Subandi, Husdarta, & Akdon. (2015). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru Karyawan dan Peneliti Pemula* (cetakan 10). Bandung: Alfabeta. (Alfabeta).

- Ritonga, M. H. (2019). *Psikologi Komunikasi*. Medan: Perdana. Diambil dari <http://repository.uinsu.ac.id/7974/>
- Rodin, R., & Clarita, D. (2021). Menelaah Kembali Eksistensi Layanan Referensi di Perpustakaan. *Tibanndaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(1), 137.
- Safitri, L. (2022). *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL+TM* (Skripsi, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA). UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA.
- Saleh, A. R. (2014). *Bahan Rujukan*. Jakarta: Universitas Terbuka. Diambil dari <https://repository.ut.ac.id/4127/>
- Saputro, B. I., & Utami, P. T. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Metode LibQUAL +TM. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*. *BACA: JURNAL DOKUMENTASI DAN INFORMASI*, 41(1), 41–59.
- Schermerhorn, J. R., Osborn, R. N., Uhl-Bien, M., & Hunt, J. G. (2011). *Organizational Behavior*. John Wiley & Sons.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Siregar, S. (2017). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Bumi Aksara. (Jakarta).
- Soeatminah. (1992). *Perpustakaan kepustakawanan dan pustakawan* (Cet.7). Yogyakarta: Kanisius.
- Subana, M. (2005). *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia. (Bandung).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Cetakan 22). Bandung.
- Suhendar, Y. (2014). *Panduan petugas perpustakaan: Cara mengelola perpustakaan sekolah dasar*. Jakarta: Prenada Media. (Jakarta).
- Sumardji, P. (1992). *Pelayanan referensi perpustakaan* (cetakan pertama). Yogyakarta: Kanisius.
- Suwarno, W. (2009). *Psikologi Perpustakaan* (pertana). Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, W. (2016). *Organisasi informasi perpustakaan: (Pendekatan teori dan praktik)*. Jakarta: Rajawali.
- Widoyoko, S. E. P. (2011). *Evaluasi program pembelajaran: Panduan praktis bagi pendidik dan calon pendidik*. Pustaka Pelajar. (Yogyakarta).
- Widyawan, R. (2012). *Pelayanan referensi: Berawal dari senyuman* (ed. 1 cet.1). Bandung: Bahtera Ilmu. (Bandung).
- Winoto, Y., & Sukaesih. (2019). *Dasar-Dasar Pelayanan Perpustakaan*. Kebumen: CV. Intishar. (Kebumen).