

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING
UNIVERSITAS SANATA DHARMA DI SD KANISIUS SOROWAJAN
MENGUNAKAN DIMENSI 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



Disusun oleh:

Fathiya Azizah

20101040106

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI 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-1688/Un.02/DA/PP.00.9/08/2024

Tugas Akhir dengan judul : Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Universitas Sanata Dharma di SD Kanisius Sorowajan Menggunakan Dimensi LibQUAL+™

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FATHIYA AZIZAH
Nomor Induk Mahasiswa : 20101040106
Telah diujikan pada : Jumat, 02 Agustus 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 66cb93bce0e0

Ketua Sidang

Iryanto Chandra, M.Eng.
SIGNED



Valid ID: 66c8559c394de

Penguji I

Dr. Syifaun Nafisah, S.T., MT.
SIGNED



Valid ID: 66cbe3da4d99

Penguji II

Ahmad Anwar, M.A.
SIGNED



Valid ID: 66cb1502b00fa

Yogyakarta, 02 Agustus 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Bismillahirrahmanirrahiim

Assalamu 'alaikum Wr Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : FATHIYA AZIZAH
NIM : 20101040106
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan
Keliling Universitas Sanata Dharma di SD Kanisius Sorowajan
Menggunakan Dimensi 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 warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 15 Juli 2024


FATHIYA AZIZAH
NIM: 20101040106

NOTA DINAS

NOTA DINAS

Iryanto Chandra, M.Eng.
Dosen Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Hal : Skripsi Fathiya Azizah.
Lamp. : 1 (satu) eksemplar

Kepada Yth.
Dekan 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 : Fathiya Azizah
NIM : 20101040106
Prodi : Ilmu Perpustakaan S1
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Universitas
Sanata Dharma Menggunakan Dimensi LibQUALTM"

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 diatas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam munaqosyah.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 15 Juli 2024

Pembimbing


Iryanto Chandra, M.Eng.

NIP. 19850809 201903 1 008

MOTTO

Seindah apapun kita merencanakan masa depan, tetap sisikan ruang ikhlas
bahwa hari esok memang diluar kehendak kita

-Hanan Attaki

Suatu hari aku akan duduk dan memberi selamat kepada diriku sendiri, lalu
tersenyum kemudian berkata itu sulit tapi aku berhasil

-unknown



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang tercinta, akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku Bapak Mujiman, Beliau memiliki keinginan sederhana yaitu “anak lebih sukses daripada orangtua”. Bapak memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun doa dan dukungan beliau membuat saya semangat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah berjuang untuk kehidupan saya, semoga bapak sehat selalu diberi umur panjang aamiin.
2. Pintu Surgaku, Ibu Ponirah, terimakasih sebesar besarnya penulis ucapkan kepada beliau atas segala bentuk do'a, motivasi, dan juga semangat yang telah diberikan kepada penulis, terimakasih atas nasehat yang telah diberikan walaupun kadang pikiran kita tidak sejalan, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati untuk menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu, penulis persembahkan karya tulis sederhana dan gelar ini untuk Ibu, semoga Ibu diberikan kesehatan dan umur panjang aamiin.
3. Saudara Kandungku, Mas Fathur dan Dek Fathina, terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehannya,

tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk motivasi.

4. Terimakasih untuk teman-teman Ilmu Perpustakaan angkatan 2020 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah, *see you on top guys*.
5. Sahabat sekolah – kuliah (Firda, Okta, Andrita, Wiwin, Intan, Anis, Dian, Eva, Dita, Safi, Ara, Elina, Ifa, Astuti, Tegar, dll) yang saling mengingatkan dan sama-sama berjuang dalam menyusun serta selalu mensupport masa perkuliahan.
6. Kepada Dani Setiawan yang bersama saya dari bangku SMA sampai saat ini, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya, walaupun kita dipisahkan jarak terimakasih telah menjadi rumah tempat berkeluh kesah, menjadi pendengar yang baik, dan senantiasa sabar menghadapi penulis. Namamu abadi di skripsi ini semoga kita segera dipertemukan aamiin.
7. Terakhir untuk diri sendiri, terimakasih telah memilih bertahan sejauh ini, terimakasih untuk tidak menyerah saat kamu hampir ingin menyerah, terimakasih sudah bangkit dari apa yang membuatmu sakit, terimakasih sudah kuat, sudah hebat seperti arti namamu Fathiya (Kemenangan) iya kamu pemenang atas hidupmu. Berbahagialah dimanapun berada, kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

INTISARI

EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING UNIVERSITAS SANATA DHARMA DI SD KANISIUS SOROWAJAN MENGUNAKAN DIMENSI LIBQUALTM

FATHIYA AZIZAH

20101040106

2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan keliling Universitas Sanata Dharma di SD Kanisius Sorowajan dengan dimensi LibQUALTM. Evaluasi menggunakan tiga dimensi untuk menjadi indikator antara lain *Affect of Services*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Metode penelitian yaitu kuantitatif-deskriptif. Subjek penelitian ini adalah siswa kelas lima dan enam yang memanfaatkan layanan perpustakaan keliling sedangkan objek penelitian ini adalah evaluasi kualitas layanan perpustakaan keliling Universitas Sanata Dharma di SD Kanisius Sorowajan menggunakan dimensi LibQUALTM. Pengumpulan data dengan kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh. Hasil penelitian diperoleh skor rata-rata sub-dimensi LibQUALTM persepsi yaitu *Affect of Services* dengan skor 3,40, *Information Control* dengan skor 3,19, *Library as Place* dengan skor 3,38. Berdasarkan skor persepsi menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan keliling *Affect of Services* dan *Library as Place* berada pada skala interval “sangat baik” dan *Information Control* berada pada skala interval “baik”. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan perpustakaan keliling telah memenuhi persepsi siswa. Dari hasil penelitian tersebut, disarankan kepada perpustakaan keliling Universitas Sanata Dharma untuk memberikan perhatian kepada indikator dalam dimensi LibQUALTM yang memiliki nilai skor paling kecil pada setiap dimensi agar lebih meningkatkan kualitas layanan perpustakaan keliling.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Layanan Perpustakaan Keliling, LibQUALTM

ABSTRACT

EVALUATION OF THE QUALITY OF MOBILE LIBRARY SERVICES OF SANATA DHARMA UNIVERSITY AT KANISIUS SOROWAJAN ELEMENTARY SCHOOL USING LIBQUAL^{+TM} DIMENSIONS .

FATHIYA AZIZAH

20101040106

2024

This study aims to determine the quality of Sanata Dharma University mobile library services at Kanisius Sorowajan Elementary School using the LibQUAL^{+TM} dimensions. The evaluation uses three dimensions to become indicators including Affect of Services, Information Control, and Library as Place. The research method is quantitative-descriptive. The subjects of this research are fifth and sixth grade students who utilize mobile library services while the object of this research is the evaluation of the quality of Sanata Dharma University mobile library services at Kanisius Sorowajan Elementary School using the LibQUAL^{+TM} dimensions. Data were collected using questionnaires, observations, interviews, and documentation. Sampling using saturated sampling technique. The results obtained the average score of the LibQUAL^{+TM} sub-dimensions of perception, namely Affect of Services with a score of 3.40, Information Control with a score of 3.19, Library as Place with a score of 3.38. Based on the perception score, it shows that the quality of Affect of Services and Library as Place mobile library services is on the “very good” interval scale and Information Control is on the “good” interval scale. This means that the quality of mobile library services has met student perceptions. From the results of the study, it is recommended to the mobile library of Sanata Dharma University to pay attention to the indicators in the LibQUAL^{+TM} dimensions that have the lowest score value in each dimensions in order to further improve the quality of mobile library services.

Keywords: Service Quality, Mobile Library Service, LibQUAL^{+TM}

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti. Sholawat serta salam selalu kita panjatkan untuk Rasulullah SAW yang selalu kita nantikan Syfaatnya dari dunia kelak di akhirat.

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Universitas Sanata Dharma Di SD Kanisius Sorowajan Menggunakan Dimensi LibQUALTM”** dengan baik dan lancar. Pada kesempatan ini, peneliti hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Kepada pihak yang membantu, membimbing, dan mendukung peneliti pada saat menyusun tugas akhir ini, untuk itu terima kasih peneliti tujukan:

1. Bapak Prof Dr. Muhammad Wildan, M.A., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak 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. Bapak Iryanto Chandra, M.Eng. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingannya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Kepala Perpustakaan Universitas Sanata Dharma yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
5. Kepala Sekolah SD Kanisius Sorowajan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dari pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi dengan baik. Semoga penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi tempat penelitian dan memberikan manfaat bagi pembaca khususnya peneliti, Aamiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 24 Januari 2024

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PEENYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoretis	7
2. Manfaat Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Landasan Teori.....	14

2.2.1 Pengertian Evaluasi.....	14
2.2.2 Perpustakaan	16
1. Pengertian Perguruan Tinggi	17
2. Layanan Perpustakaan.....	17
2.2.3 Kualitas Layanan.....	20
2.2.4 Metode LibQUAL TM	22
BAB III	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	30
3.4 Populasi dan Sampel	30
3.4.1 Populasi.....	30
3.4.2 Sampel.....	32
3.5 Variabel Penelitian.....	33
3.6 Instrumen Penelitian.....	33
3.7 Sumber Data.....	35
3.8 Teknik Pengumpulan Data	36
3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen.....	39
3.9.1 Uji Validitas Instrumen	39
3.9.2 Uji Reliabilitas Instrumen	41
3.10 Analisis Data	43
BAB IV	45
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Keliling Universitas Sanata Dharma.....	45
4.1.1 Sejarah Perpustakaan Keliling Universitas Sanata Dharma.....	45
4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan Sanata Dharma	47
4.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma	48
4.1.4 Fasilitas Layanan Perpustakaan Keliling Universitas Sanata Dharma	49
4.1.5 Layanan Perpustakaan Keliling Universitas Sanata Dharma.....	50

4.1.6 Koleksi Perpustakaan Keliling.....	50
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	51
4.2.1 Sub-variabel <i>Affect of Service</i>	51
4.2.2 Sub-variabel <i>Information Control</i>	58
4.2.3 Sub-variabel <i>Library as Place</i>	66
BAB V.....	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	85



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Mapping</i> Teori dan Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2. Jumlah populasi yang digunakan	32
Tabel 3. Nilai Pernyataan Skala Likert	34
Tabel 4. Kisi - Kisi Instrumen Penelitian.....	34
Tabel 5. Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 6. Kriteria Reliabilitas	42
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 8. Skor Skala Interval.....	44
Tabel 9. Item pernyataan Nomor 1 Petugas memahami kebutuhan saya di perpustakaan keliling	52
Tabel 10. Item pernyataan Nomor 2 Petugas memberikan arahan letak buku yang jelas kepada saya	53
Tabel 11. Item pernyataan Nomor 3 petugas sering menanyakan kesulitan saya di perpustakaan keliling	53
Tabel 12. Item pernyataan Nomor 4 Petugas tanggap saat membantu saya mencari buku bergambar.....	54
Tabel 13. Item pernyataan Nomor 5 Petugas memahami posisi letak buku bergambar yang saya inginkan.....	54
Tabel 14. Item pernyataan Nomor 6 Petugas ramah pada saat melayani saya	55
Tabel 15. Item pernyataan Nomor 7 Petugas perpustakaan keliling melayani sesuai jam pelayanan yang telah ditetapkan	56
Tabel 16. Item pernyataan Nomor 8 Petugas bisa menjawab pertanyaan yang saya ajukan	56
Tabel 17. Rekapitulasi evaluasi kualitas layanan perpustakaan keliling dari dimensi <i>Affect of Services</i>	57
Tabel 18. Item pernyataan Nomor 9 Ketersediaan buku bergambar sesuai dengan keinginan saya.....	59

Tabel 19. Item pernyataan Nomor 10 Adanya buku bergambar yang dapat menunjang pengetahuan saya	60
Tabel 20. Item pernyataan Nomor 11 Petugas memberikan petunjuk peminjaman buku yang jelas di perpustakaan keliling	61
Tabel 21. Item pernyataan Nomor 12 Mudah menemukan buku bergambar yang saya inginkan.....	61
Tabel 22. Item pernyataan Nomor 13 Saya bisa mencari warna nomer buku di rak .	62
Tabel 23. Item pernyataan Nomor 14 Susunan buku pada rak sudah teratur untuk memudahkan mencari buku bergambar	63
Tabel 24. Item pernyataan Nomor 15 Adanya tangga lipat memudahkan saya mencari buku bergambar.....	64
Tabel 25. Item pernyataan Nomor 16 Saya sudah bisa mencari buku bergambar yang saya inginkan sendiri.....	64
Tabel 26. Rekapitulasi evaluasi kualitas layanan perpustakaan keliling dari dimensi <i>Information Control</i>	65
Tabel 27. Item pernyataan Nomor 17 Meja lipat dan kursi lipat pada perpustakaan keliling sudah memadai bagi saya.....	67
Tabel 28. Item pernyataan Nomor 18 Petugas selalu berpakaian rapi ketika melayani saya.....	68
Tabel 29. Item pernyataan Nomor 19 Mobil perpustakaan keliling menarik bagi saya	68
Tabel 30. Item pernyataan Nomor 20 Suasana perpustakaan keliling menyenangkan untuk membaca buku bergambar	69
Tabel 31. Item pernyataan Nomor 21 Perpustakaan keliling terbuka sebagai tempat belajar bagi saya.....	70
Tabel 32. Item pernyataan Nomor 22 Mobil perpustakaan keliling dalam kondisi bersih	70
Tabel 33. Rekapitulasi evaluasi kualitas layanan perpustakaan keliling dari dimensi <i>Library as place</i>	71
Tabel 34. Rata-rata dari seluruh item pernyataan	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Perpustakaan Univeristas Sanata Dharma.....	48
Gambar 2: Konfirmasi penelitian kepada kepala sekolah Ibu Maria.....	95
Gambar 3: Wawancara kepada bagian pelayanan perpustakaan, Bapak Nikodemus Suradi	95
Gambar 4: Penyebaran kuesioner	94
Gambar 5: Penyebaran kuesioner	96
Gambar 6: Pengisian siswa kelas 5	94
Gambar 7: Pengisian siswa kelas 5	96
Gambar 8: Pengumpulan kuesioner siswa	94
Gambar 9: Pengumpulan kuesioner siswa	97
Gambar 10: Ketanggapan petugas	95
Gambar 11: Jaminan kepastian peminjaman buku	97
Gambar 12: Kepedulian petugas	95
Gambar 13: Keandalan petugas	97
Gambar 14: Cakupan informasi	95
Gambar 15: Kenyamanan mengakses	98
Gambar 16: Kemudahan mengakses informasi.....	96
Gambar 17: Kualitas Informasi.....	98
Gambar 18: Peralatan informasi	96
Gambar 19: Peralatan informasi	98
Gambar 20: Kecepatan mengakses informasi	96
Gambar 21: Kecepatan mengakses informasi	99
Gambar 22: Bukti fisik kursi lipat	97
Gambar 23: Bukti fisik meja lipat	99
Gambar 24: Petunjuk arahan petugas	97
Gambar 25: Tempat belajar nyaman	99
Gambar 26: Petunjuk arahan petugas	97
Gambar 27: Ruang yang bermanfaat	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-Kisi kuesioner yang dibagikan kepada responden.....	85
Lampiran 2. Data Uji Validitas Persepsi.....	89
Lampiran 3. Data Uji Reliabilitas Persepsi.....	90
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	91
Lampiran 5. Surat Izin Studi Observasi	93
Lampiran 6. Surat Pemberian Izin Studi Observasi dari Pihak Perpustakaan Sanata Dharma Yogyakarta	94
Lampiran 7. Bukti Pemberian Izin Studi Observasi dari Pihak SD Kanisius Sorowajan.....	95
Lampiran 8. Bukti dokumentasi wawancara.....	95
Lampiran 9. Dokumen Penelitian	96
Lampiran 10. Bukti pendukung pada sub variabel <i>Affect of Services</i>	97
Lampiran 11. Bukti pendukung pada sub variabel <i>Information Control</i>	98
Lampiran 12. Bukti pendukung pada sub variabel <i>Library of Place</i>	99
Lampiran 13. <i>Curriculum Vitae</i>	101

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan informasi yang terjadi di tengah – tengah perpustakaan hingga sekarang, mendorong perpustakaan untuk beradaptasi dalam rangka menyesuaikan diri dengan segala perubahan sebagai dampak dari perkembangan teknologi. Hal ini didukung dengan pesatnya penyebaran informasi melalui dunia digital, membuat setiap individu semakin mudah dalam mengakses berbagai macam informasi. Berbagai macam informasi akan berguna jika didapatkan dari sumber yang terpercaya. Salah satu sumber yang dapat dimanfaatkan adalah perpustakaan (Ardian, dkk 2022, hlm. 13). Perpustakaan menurut Sudirman Anwar (2019, hlm. 7) adalah suatu tempat yang didalamnya terdapat sebuah kegiatan penghimpunan, pengolahan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi baik secara tercetak maupun terekam dalam berbagai media atau buku, majalah, surat kabar, film, kaset, tape recorder, video, computer, dan lain-lain.

Salah satu jenis perpustakaan yang ada di Indonesia adalah perpustakaan perguruan tinggi. Menurut Rachman (2010, hlm. 33) merupakan perpustakaan di lembaga pendidikan tinggi seperti universitas, instut, sekolah tinggi, akademi, dan lembaga serupa. Selaras dengan itu menurut Purwanti (2014, hlm. 5), menjelaskan

bahwa perpustakaan perguruan tinggi menyajikan informasi untuk menunjang kegiatan tri dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

Kegiatan utama pada perpustakaan adalah layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan penyediaan bahan pustaka untuk sumber informasi secara akurat serta penyedia bantuan atau layanan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan (Purwani, 2014, hlm. 1). Sejalan dengan hal tersebut, layanan perpustakaan memiliki tugas untuk memberikan pelayanan, bimbingan, arahan, agar pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan dengan maksimal. Layanan yang ada di perpustakaan perguruan tinggi dalam pengolahan perpustakaan meliputi layanan perpustakaan keliling, perpustakaan digital, perpustakaan elektronik, perpustakaan maya, dan perpustakaan terpasang (Mulyadi, 2023, hlm. 69).

Berbagai macam layanan yang disediakan tersebut, salah satu layanan yang berkaitan dengan masalah citra perpustakaan yaitu layanan perpustakaan keliling. Perpustakaan keliling merupakan perpustakaan yang bergerak dengan membawa bahan pustaka seperti buku, majalah, koran, dan bahan pustaka lainnya untuk melayani pengguna perpustakaan dari suatu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau oleh masyarakat luas (Supriyanto, 2006, hlm. 108). Layanan perpustakaan keliling bersifat terbuka, demokrasi, karena perpustakaan keliling

melayani semua lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, kepercayaan maupun status lainnya.

Fatmawati (2013, hlm. 51) memaparkan bahwa kunci suksesnya sebuah perpustakaan dapat dilihat dari kualitas layanan. Kualitas menjadi kata kunci dalam lingkungan yang kompetitif saat ini karena menjaga & menghadirkan kualitas produk dan layanan organisasi merupakan tujuan utama setiap organisasi (Kaur & Singh, 2023, hlm. 261). Hal ini didukung dengan pendapat dari Hartono (2016, hlm. 230) bahwa inti dari penyelenggaraan perpustakaan adalah layanan perpustakaan harus berorientasi pada kebutuhan pemakai sebagai tolak ukur keberhasilan. Dinar (2023, hlm. 504) juga menambahkan bahwa citra sebuah perpustakaan dapat dilihat dari bagaimana penyediaan dan penerapan layanan yang berkualitas kepada pemustaka dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasinya.

Kualitas layanan yang ada di perpustakaan dapat diketahui baik atau buruknya melalui sebuah evaluasi. Evaluasi layanan perpustakaan menurut Purwani (2014, hlm. 83) merupakan proses untuk mengetahui kualitas atau mutu layanan perpustakaan yang dilihat dari sudut pandang pengguna perpustakaan. Tujuan evaluasi kualitas layanan perpustakaan menurut Fatmawati (2013, hlm. 69) adalah untuk mengetahui nilai yang diberikan pemustaka kepada perpustakaan dalam penyediaan layanan. Sehingga setelah diketahui nilai tersebut, perpustakaan

diharapkan mampu melakukan perbaikan dan inovasi layanan agar kualitas layanan dapat ditingkatkan (Purwani, 2014, hlm. 83).

Kualitas layanan di perpustakaan dapat dievaluasi menggunakan beberapa metode yaitu ServQual dan LibQUAL⁺™. Metode ServQual adalah instrumen yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memberikan informasi yang membantu pihak perpustakaan memahami kelebihan dan kekurangannya (Rachmadita R. N, 2018, hlm. 215). Akan tetapi, menurut Prasetyawan (2019, hlm. 2) meskipun servQual populer di dalam riset manajemen dan pemasaran jasa, tetapi metode ini lebih cocok untuk diterapkan di industri manufaktur. Sementara itu LibQUAL⁺™ menurut Mamta & Kumar (2024, hlm. 47) menjelaskan bahwa “*LibQUAL research method to capture and analyze specific library users expectation and perception*”. Hal ini dapat diartikan metode penelitian LibQUAL⁺™ digunakan untuk menangkap dan menganalisis ekspektasi serta persepsi pengguna perpustakaan secara spesifik. Hal ini didasari menurut (Cavalcanti dkk, 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 metode LibQUAL⁺™ telah diakui sebagai cara untuk mengukur kualitas berbagai layanan perpustakaan berdasarkan penilaian pengguna dan telah digunakan oleh Perpustakaan Amerika Serikat.

Perpustakaan Universitas Sanata Dharma memperkenalkan layanan perpustakaan keliling pada perayaan Dies Natalis pada tanggal 17 Desember 2016. Layanan ini bertujuan untuk menjangkau beberapa sekolah mulai dari tingkat SD hingga SMA di Yogyakarta. Mobil hibah dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) digunakan sebagai sarana untuk pelayanan perpustakaan keliling. Koleksi yang disediakan sangat beragam, mencakup buku novel, komik, buku pelajaran, dan lainnya. Setiap minggu, layanan perpustakaan mengunjungi dua sekolah untuk menyediakan buku bacaan kepada siswa. Awalnya, perpustakaan keliling digunakan untuk membantu mahasiswa yang sedang menjalankan kuliah kerja nyata (KKN), tetapi seiring berjalannya waktu beberapa sekolah mengajukan permintaan kerja sama antara lain; SD Jetisjogopaten, SD Kanisius Sorowajan, SD 1 Nyaen, SD Sanjaya Tritis, SD Candi, SD Jurangrejo, SD Guyangan, SD Kanisius Minggir, dan SMA Pangudi Luhur (Oktafiyani, Divasetya, & Safitri, 2023, hlm. 58). Peneliti tertarik memilih SD Kanisius Sorowajan sebagai objek penelitian karena hasil obsevasi dan wawancara kepada pustakawan menunjukkan data minat baca dan jumlah peminjaman koleksi paling banyak di SD tersebut. SD Kanisius Sorowajan menjadwalkan peminjaman koleksi setiap sesi dari kelas satu sampai kelas enam. Hal ini mempermudah siswa mengakses informasi sehingga, memudahkan peneliti melakukan penelitian.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada 22 Januari 2024 di Perpustakaan Keliling Universitas Sanata Dharma, masih terdapat beberapa

kendala saat melakukan kegiatan layanan perpustakaan keliling, sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal. Kurangnya jadwal layanan perpustakaan yang tidak terencana membuat layanan perpustakaan keliling kurang terstruktur. Hal ini menyebabkan layanan perpustakaan tidak berkembang. Kendala lainnya seperti minimnya sumber daya manusia yang mengelola perpustakaan keliling seperti pengendara mobil, pencerita dan pendongeng perpustakaan keliling. Dengan ini perpustakaan keliling Universitas Sanata Dharma perlu mengevaluasi beberapa hal yang belum tercapai. Tujuannya yaitu untuk meningkatkan kepuasan siswa terhadap kualitas layanan yang diberikan. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta yang berlaku sebagai penyedia layanan perlu untuk menyusun suatu kebijakan perbaikan layanan perpustakaan keliling melalui proses evaluasi sehingga upaya dalam menyediakan informasi bagi siswa dapat berjalan secara maksimal dan dapat menambah eksistensi perpustakaan keliling. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Universitas Sanata Dharma Di SD Kanisius Sorowajan Menggunakan Dimensi LibQUALTM”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dapat dijabarkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana kualitas layanan perpustakaan keliling Universitas Sanata Dharma di SD Kanisius Sorowajan menggunakan dimensi LibQUALTM?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan keliling Universitas Sanata Dharma di SD Kanisius Sorowajan menggunakan dimensi LibQUAL⁺™.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan mengenai evaluasi kualitas layanan di perpustakaan. Sebagai bahan referensi untuk penelitian yang serupa. Serta penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk mengambil keputusan dalam mengevaluasi dan memperbaiki layanan perpustakaan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, diharapkan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang evaluasi kualitas layanan perpustakaan keliling menggunakan dimensi LibQUAL⁺™.
- b. Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan kepada pembaca dan bahan referensi mengenai evaluasi kualitas layanan perpustakaan keliling menggunakan dimensi LibQUAL⁺™.
- c. Bagi perpustakaan, diharapkan mampu membantu perpustakaan dalam kemajuan kualitas layanan yang lebih baik di Perpustakaan Keliling

Universitas Sanata Dharma. Sebagai bahan masukan serta evaluasi sehingga dapat meningkatkan mutu layanan perpustakaan, kinerja pustakawan, dan unsur-unsur lain yang ada di perpustakaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diuraikan dalam beberapa bab sebagai upaya untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi skripsi ini Adapun Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI, bab ini terdiri dari tinjauan pustaka dan landasan teori.

BAB III METODE PENELITIAN, bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian yang digunakan, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel, instrumen penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini berisi informasi gambaran umum perpustakaan keliling Universitas Sanata Dharma, hasil penelitian dan pembahasan terkait evaluasi kualitas layanan perpustakaan keliling Universitas Sanata Dharma.

BAB V PENUTUP, bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran pada penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

1.20 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data pada penelitian “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Universitas Sanata Dharma Di SD Kanisius Sorowajan Menggunakan Dimensi LibQUALTM” disimpulkan bahwa siswa sangat puas terhadap layanan di perpustakaan keliling Universitas Sanata Dharma. Karena skor dimensi LibQUALTM persepsi (P) siswa berada di skala interval “sangat baik”. Analisis data diperoleh skor rata-rata persepsi yaitu dimensi *Affect of Services* dengan skor 3,40 , *Information Control* dengan skor 3,19 , *Library as Place* dengan skor 3,38. Berdasarkan skor persepsi menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan keliling *Affect of Services* dan *Library as Place* berada pada skala interval “sangat baik” dan *Information Control* berada pada skala interval “baik”. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan perpustakaan keliling telah memenuhi persepsi siswa. Dengan demikian, dimensi *Affect of Service*, menjadi dimensi yang sangat baik, lalu dimensi *Library as Place*, dan terakhir dimensi *Information Control*.

1.21 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, peneliti memberikan rekomendasi kepada perpustakaan keliling Universitas Sanata Dharma, untuk lebih memperhatikan indikator dalam dimensi LibQUALTM yang memiliki nilai skor rata-rata paling kecil pada setiap dimensi agar dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan keliling. Indikator-indikator dalam dimensi LibQUALTM tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dimensi *Affect of Services*, pada pernyataan nomor 3 “Petugas sering menanyakan kesulitan saya di perpustakaan keliling”. Hal tersebut berarti bahwa siswa merasa petugas perpustakaan keliling kurang peka terhadap kesulitan anak di perpustakaan keliling hendaknya petugas perpustakaan keliling dapat lebih bersikap peka dan memperhatikan siswa saat kesulitan pada peminjaman buku maupun mencari buku agar kualitas layanan perpustakaan lebih maksimal.
2. Dimensi *Information Control*, pada pernyataan nomor 9 “Ketersediaan buku bergambar sesuai dengan keinginan saya”. Hal tersebut berarti bahwa siswa merasa buku bergambar yang disediakan perpustakaan keliling kurang lengkap dan kurang bervariasi, hendaknya perpustakaan keliling Universitas Sanata Dharma dapat menambah koleksi buku bergambar yang lebih bervariasi untuk anak sekolah dasar agar kualitas layanan perpustakaan keliling lebih maksimal.

3. Dimensi *Library as Place*, pada pernyataan nomor 17 “Meja lipat dan kursi lipat pada perpustakaan keliling sudah memadai bagi saya”. Hal tersebut berarti bahwa siswa merasa fasilitas meja lipat dan kursi lipat yang ada di perpustakaan keliling kurang memadai sehingga kegiatan perpustakaan keliling kurang maksimal dan bisa dijadikan evaluasi untuk bisa menambah fasilitas meja lipat dan kursi lipat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmala. (2019). Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Keliling “Ruang Terbuka Hijau” Sebagai Sarana Promosi Menumbuhkan Minat Baca Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Pemalang.
- Andani, S. R. (2019). Penerapan Metode SMART Dalam Pengambilan Keputusan Penerima Beasiswa Yayasan AMIK Tunas Bangsa. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JUSTIN)*, 7(3), 166. Doi: 10.26418/Justin.V7i3.30112
- Anis Jazilaturrokhmah. (2019). Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon Dengan Menggunakan Metode LibQUAL⁺™. UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Anwar, M., M., M. (2019). Manajemen Perpustakaan. Tembilahan Riau Indonesia: Indragiri.
- Ardian, D., Suroto, W., & Hardiana, A. (2022). Penerapan Arsitektur Hijau Pada Desain Perpustakaan Umum Kota Surakarta. 5.
- Arikunto, S. (2011). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bujuri, D. A. (2018). Analisis Perkembangan Kognitif Anak Usia Dasar dan Implikasinya dalam Kegiatan Belajar Mengajar. *Literasi (Jurnal Ilmu Pendidikan)*, 9(1), 37. doi: 10.21927/literasi.2018.9(1).37-50
- 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. doi: 10.19094/contextus.2023.83570
- Colleen, C. (2021). LibQUAL⁺™ Survei 2021. Texas A&M University: Asosiasi Perpustakaan Penelitian.
- Creswell, J. W, S. Z. Q. (2019). Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Jakarta: Mitra Netra. Diambil dari <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1213690>
- 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. doi: 10.14710/anuva.7.3.501-514
- Endarti, S. (2022). Perpustakaan Sebagai Tempat Rekreasi Informasi. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 2(1), 23–28. doi: 10.24821/jap.v2i1.6990
- Fartianti Heni Fartika. (2022). Manajemen perpustakaan. Pasaman Barat: Azka Pustaka. Diambil dari <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1570947>
- Fatmawati, E. (2013a). Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL^{+TM}. Jakarta: Sagung Seto.
- Fatmawati, E. (2013b). Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL^{+TM}. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 13(2). doi: 10.29244/jpi.13.2.%p
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 (8 ed.). Semarang: Badan Universitas Diponegoro.
- Hardani, U., dkk. (2021). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Jakarta: Yayasan Mitra Netra. Diambil dari https://books.google.co.id/books?id=qijKEAAQBAJ&hl=id&source=gbs_navlinks_s
- Hartono. (2016a). Kompetensi pustakawan profesional: Menuju perpustakaan modern era informasi. Yogyakarta: Calpulis.
- Hartono. (2016b). Kompetensi pustakawan profesional: Menuju perpustakaan modern era informasi. Yogyakarta: Calpulis. Diambil dari <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=994685>
- Herbert Ginsburg, S. O. (1988). Piaget's theory of intellectual development. Prentice-Hall.
- Ibda, F. (2015). Perkembangan Kognitif: Teori Jean Piaget. 3.
- Kaur, D. B., & Singh, H. (2023). Application of LibQUAL^{+TM} Model to Evaluate Library Service Quality: A Study of National Institute of Technology Libraries of North India.

- Kurnia, D. (2023). Manajemen Pengelolaan Administrasi di Lembaga Pendidikan SMP Terpadu Jamanis. *Jurnal Pelita Nusantara*, 1(2), 176–181. doi: 10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i2.188
- Kusumawatie, N. (2022). Analisis Layanan Perpustakaan Keliling Dalam Mengembangkan Budaya Literasi Masyarakat Kota Palembang Studi Pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumsel Dan Perpustakaan Kota Palembang. 2022, 16.
- Magdalena, I., Islami, N. F., Rasid, E. A., & Diasty, N. T. (2020). Tiga Ranah Taksonomi Bloom Dalam Pendidikan. 2.
- Mamta, & Kumar, V. (2024). A systematic review of library service quality studies: Models, dimensions, research populations and methods. *Journal of Librarianship and Information Science*, 56(2), 534–546. doi: 10.1177/09610006221148190
- Mashud Ana Rizka. (2020). Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon Dengan Menggunakan Metode LibQUALTM. UIN Antasari Banjarmasin, Banjarmasin.
- Mulyadi. (2023). Pengelolaan Otomasi Perpustakaan Berbasis Senayan Library Management System (SLIMS).
- Mustafa Zainal. (2013). Mengurai variabel hingga instrumentasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nadya. (2023). Pentingnya Evaluasi Dalam Pembelajaran Dan Akibat Memanipulasinya. *Dewantara : Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, 2(1), 249–261. doi: 10.30640/dewantara.v2i1.722
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. 7(2).
- Nur Riani. (2020). Dampak Stres Kerja Pustakawan Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. 2020. Diambil dari <https://ejournal.uin-suka.ac.id/adab/FIHRIS/article/view/1705/869>
- Nurhaliza Laeli. (2023). Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Cilegon Dengan Menggunakan Metode Libqual+Tm. Uin Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang.
- Oktafiyani, J., Divasetya, A., & Safitri, S. A. (2023). Program Studi Ilmu Perpustakaan S1 Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Prasetyawan Y.Y, R. F. (2019). Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Semarang Menggunakan LibQual+™. Diambil dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/viewFile/23199/21230>
- Pratiwi, C. (2021). Tingkat Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Solok: Analisis Libqual+Tm. *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi*, 3(1), 66–81. doi: 10.24036/ib.v3i1.264
- Purwani, I. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Rachmadita R. N, W. A. (2018). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode Servqual dan Importance-Performace Analysis. Vol. 14 No. 2. doi: 10.22146/bip.32602
- Rachman, H. (2010). *Etika Kepustakawanan Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Rahayuningsih, F. (2015). Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Mtode LibQUAL+TM. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ramadanti, M. (2022). Psikologi Kognitif (Suatu Kajian Proses Mental dan Pikiran Manusia). *Al-Din: Jurnal Dakwah dan Sosial Keagamaan*, 8(1), 56–69. doi: 10.30863/ajdsk.v8i1.3205
- Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. 1(2).
- Riduwan. (2013). *Dasar-dasar statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Roy, A. (2012). An Investigation of Affect of Service Using a LibQUAL+™ Survey and an Experimental Study. *The Journal of Academic Librarianship*, 38(3), 153–160. doi: 10.1016/j.acalib.2012.03.018
- Safitri, L. (2022). *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta*. 2022.
- Sibyan, H. (2020). Implementasi Metode Smart pada Sistem Pendukung Keputusan Penerima Beasiswa Sekolah. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 7(1), 78–83. doi: 10.32699/ppkm.v7i1.1055

- Situmorang, C. H. (2021). Studi Analisis Undang-Undang Aparatur Sipil Negara Menuju Penyederhanaan Birokrasi. *Populis : Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4(2), 317–336. doi: 10.47313/pjsh.v4i2.699
- Sokhivah. (2021). Evaluasi Dan Indikator Keberhasilan Program Intervensi Sosial Untuk Perubahan. 2021, 2.
- Sudirman Anwar, M.Pd.I, Cht. CI,. (2019). Manajemen Perpustakaan. Indragiri. Diambil dari https://books.google.co.id/books?id=f-GKDwAAQBAJ&pg=PA1&dq=pengertian+perpustakaan&lr=&hl=id&source=gbs_toc_r&cad=1#v=onepage&q=pengertian%20perpustakaan&f=false
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sundari, U. Y. (2024). Metodologi Penelitian. Padang: Gita Lentera.
- Supriyanto. (2006). Aksentuasi perpustakaan dan pustakawan. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia, Pengurus Daerah DKI Jakarta bekerja sama dengan Sagung Seto.
- Sutarno. (2006). Manajemen Perpustakaan. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, W. (2009). Psikologi perpustakaan. Jakarta: Sagung Seto. Diambil dari <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=798831>
- Wiwit, C. (2019). The Benefits Of Library Services To Grow In Interest Read In The Community Visitor Car Free Day Tugulufa Beach Tidore Islands.