

Kualitas Layanan Perpustakaan Umum

Kabupaten Tulungagung

Oleh : Banteng Prasajo Dwiwarno

Pembimbing : Dra. Tri Soesantari, MSi

Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Airlangga Surabaya

Abstrak

Penelitian ini mengkaji untuk mengukur kualitas layanan Perpustakaan Kabupaten Tulungagung. Penilaian ini menilai kualitas layanan perpustakaan dalam menggunakan metode LibQual di Perpustakaan Kabupaten Tulungagung. Terdapat 4 dimensi yang digunakan dalam LibQual, meliputi Kemampuan & Sikap Pustakawan Dalam Melayani (*Service Affect - SA*), Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place - LP*), Petunjuk & Sarana Akses (*Personal Control - PC*), dan Akses Informasi (*Information Access - IA*). Populasi diambil dari seluruh pengunjung yang datang ke perpustakaan dengan jumlah sampel 100 responden dengan karakteristik yang berbeda – beda dan teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan dari dimensi *Service affect* dan *Library as Place* mendapat nilai Baik, karena pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan dan lokasi atau bentuk perpustakaan menunjang bagi pengunjung. Sedangkan untuk dimensi *Personal Control* dan *Information Access* mendapat nilai cukup. Hal ini dinilai kurang dari segi aspek perlatan modern dan kecepatan serta kemudahan akses di perpustakaan Kabupaten Tulungagung.

Oleh karena itu, kualitas layanan Perpustakaan Kabupaten Tulungagung secara keseluruhan mendapatkan nilai cukup baik, namun ada beberapa aspek pembenahan agar dapat memaksimalkan kinerja pemustaka di perpustakaan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, LibQual, Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung

Abstract

This research studies to measure the quality of library services Tulungagung Ratings believes that the quality of library services in use libqual method in Tulungagung District Library. There are four dimensions used in Libqual, covering ability and attitude Librarian In Serving (Service Affect - SA), Facilities & Atmosphere Lounge Library (Library as Place - LP), Help & Support Access (Personal Control - PC), and Access to Information (information Access - IA). The population drawn from all the visitors who come to the library with a sample size of 100 respondents with different characteristics - different and the technique used is purposive sampling.

The results showed that the quality of service from dimensions Service Affect Libraries and Library as Place got Good, because user satisfied with the services provided by librarians and library locations or forms of support for the visitors. As for the dimensions of Personal Control and Information Access scored enough. It is considered less in terms of aspects of modern equipment and the speed and ease of access in the library Tulungagung.

Therefore, the quality of library services overall Tulungagung get pretty good value, but there are some aspects of the reform in order to maximize the performance of visitors to the library.

Keywords: Quality of Service, LibQual, Public Library Tulungagung

Pendahuluan

Perpustakaan sebagai pusat dan sumber informasi memiliki tugas dan fungsi yang merupakan kegiatan rutin seperti kegiatan administrasi, memberikan pelayanan teknis dengan menyediakan informasi dalam berbagai bidang pengetahuan, serta memberikan pelayanan kepada para pemustaka yang membutuhkan informasi tentang suatu bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Salah satu jenis perpustakaan yaitu perpustakaan umum, merupakan tempat atau lokasi untuk mencari informasi yang di butuhkan oleh masyarakat berdasarkan jenis karakteristik informasi yang berbeda.

Sejalan dengan perkembangannya saat ini, perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian budaya serta berbagai layanan jasa lain. Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk baran dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kebutuhan peraturan perundang – undangan yang berlaku Sianipar. Perpustakaan sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dianggap bermutu atau berkualitas apabila memenuhi empat kriteria yang di kemukakan oleh M. Juran dalam Tjiptono (2002:11) yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, keramahan peutgas dalam menghadapi masyarakat serta kenyamanan tempat pelayanan. Dengan penjabaran sebelumnya, perpustakaan sebagai penyalur informasi memberikan kualitas pelayanan yang maksimal ditujukan untuk pemustaka yang mencari informasi ke perpustakaan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan citra perpustakaan dan pustakawan di mata masyarakat. Sehingga pemustaka menjadi lebih nyaman dan antusias berkunjung ke perpustakaan bila melihat pelayanan yang di tujukan sesuai yang pemustaka harapkan.

Menurut Kotler dalam Tjiptono, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan. Perpustakaan mendapatkan masukan dari pemustaka menjadi hal sangat penting yang berguna untuk perkembangan perpustakaan. Hal ini demi menjaga dan mempertahankan perpustakaan sebagai media dan ruang baca yang nyaman dan di prioritaskan oleh masyarakat dalam mencari informasi.

Pelayanan perpustakaan bermaksud untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, baik dalam bentuk pelayanan informasi atau penggunaan akses seluas – luasnya dengan berbagai sarana dan

fasilitas yang tersedia di perpustakaan oleh pemustaka secara efektif dan efisien. Memberikan pelayanan yang sempurna dari pelayanan perpustakaan tentu sangat berkaitan erat dengan persepsi dan harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan. Banyak faktor yang mempengaruhi, untuk itu dibutuhkan ukuran yang pasti untuk membantu menjawab masalah mengenai pelayanan perpustakaan.

Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung di fungsikan sebagai sumber informasi bagi masyarakat Tulungagung yang terletak di pusat kota dan sekitarnya. Namun dari data pengunjung yang telah berkunjung ke perpustakaan Kabupaten Tulungagung menurut data yang di peroleh dari instansi tersebut menyebutkan bahwa dari tahun 2013 pengunjung yang datang ke perpustakaan berjumlah 66024, namun pada tahun 2014 menurun menjadi 55103. Padahal, beberapa tahun sebelumnya perpustakaan Kabupaten Tulungagung mendapatkan penghargaan. Antara lain seperti tahun 2003 pendapatkan puagam penghargaan YANMA PRIMA, 2007 juara III lomba Perpustakaan Umum Tingkat Provinsi Jawa Timur, 2010 Juara II lomba Perpustakaan Umum Tingkat Provinsi Jawa Timur, 2013 III lomba Perpustakaan Umum Tingkat Provinsi Jawa Timur dan Juara Harapan I lomba Perpustakaan Desa Tingkat Provinsi Jawa Timur.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan tentu dilihat dari sudut pandang pemustaka karena mereka berhak untuk menilai keberhasilan pelayanan yang diberikan perpustakaan. Evaluasi kualitas suatu layanan perpustakaan dapat memberikan gambaran serta untuk memberikan masukan dari presepsi pemustaka yang menilai bagaiman keadaan dan ruang lingkup perpustakaan. Evaluasi dapat dilakukan dengan melakukan survey kepada pemustaka sehingga didapatkan sejumlah data yang menjadi dasar pengukuran kualitas layanan yang lebih baik.

Dengan melihat fenomena yang dihadapi oleh Peprpustakaan Kabupaten Tulungagung yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian yang bersifat survei, berupa penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan berdasarkan perspektif pemustaka dengan menggunakan metode *LibQual*. Artinya bahwa penelitian ini menggunakan suatu metode yang dapat diterapkan dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan dari harapan dan persepsi pemustakanya.

Tinjauan Pustaka

- **Kualitas**

Istilah kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Hal ini sangat tergantung dari siapa yang mendefinisikan, dalam bidang kata kualitas digunakan, dari sudut pandang yang dibahas, dan untuk keperluan mempergunakannya. Kualitas perpustakaan lebih menekankan pada aspek kepuasan dengan fokus utamanya yaitu keperluan atau kebutuhan pemustaka.

Dalam filosofi tentang kualitas menurut Tjiptono ada 4 pendapat tentang mendefinisikan kualitas, yaitu:

- Josep M Juran, mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakai (*fitness for use*). Jadi definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.
- Philip P. Crosby, mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan. Pendekatan Crosby merupakan proses top-down.
- W. Edwards Deming, yang dikenal dengan Bapak gerakan pengendalian mutu”, melalui strateginya didasarkan pada alat-alat statistik yang cenderung bersifat bottom-up. Penekanan utamanya adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus-menerus.
- Taguchi, bahwa strateginya difokuskan pada loss function. Filosofi Taguchi didasarkan pada permis bahwa biaya dapat diturunkan dengan memperbaiki kualitas, sehingga kualitas tersebut otomatis dapat diperbaiki dengan cara variasi dalam produk dan proses.

- **Kualitas Layanan Perpustakaan**

Kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang di berikan oleh pustakawan seperti apa. Menurut Soeatminah, pelayanan perpustakaan dapat dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan benar.

Dalam Tjiptono disebutkan bahwa pada dasarnya kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggannya.

Selanjutnya Tjiptono dan Chandra, juga menyebutkan bahwa kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi. Oleh karena itu, dalam penyampaian jasa dibutuhkan kontak atau interaksi sosial, komunikasi interpersonal, maupun kriteria kualitas yang jelas. Alasannya karena kualitas layanan berkaitan erat dengan yang namanya kepuasan bagi yang dilayani. Selain itu, karena dampak dari kepuasan juga akan berkontribusi pada loyalitas.

- **Metode Pengukuran *LibQual***

Metode *LibQual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Persepsi (perceived) merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima/dialami pemustaka. Persepsi setiap pemustaka berbeda-beda, karena setiap pemustaka mempunyai perbedaan dalam menerima suatu objek rangsangan yang ditangkap oleh panca indera sebatas pengetahuan dan pengalaman yang telah dimiliki pemustaka tersebut. Panca indera setiap pemustaka idealnya meliputi penglihatan, pendengaran, pembauan, perabaan, dan perasaan. Sehingga persepsi sebenarnya merupakan pengorganisasian rangsangan yang diterima oleh panca indera, kemudian diproses, diinterpretasikan berdasarkan pengalaman yang dimiliki pemustaka untuk menyimpulkan informasi dan memberikan tanggapan yang mempunyai makna/arti.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metodologi penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung yang berjumlah 100 responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu data primer, data sekunder, data observasi dan studi literature. Teknik pengambilan data yang digunakan yaitu *editing, coding* dan *tabulating*. Dan teknik analisis data menggunakan skala likert.

Temuan dan Analisis Data

1. *Affect of Service*

Pada dimensi ini membahas mengenai sikap pemustaka dalam memahami kebutuhan pemustaka, memberikan perhatian dalam melayani pemustaka. Dalam hal ini, pustakawan harus memiliki sifat mengayomi dan memanjakan pemustaka dalam mencari informasi di perpustakaan. Pustakawan harus memberkan pelayanan terbaiknya supaya pengunjung yang hadir merasa nyaman dengan pelayanan yang ada di perpustakaan. Oleh karena itu pustakawan dituntut untuk lebih professional sehingga kinerja perpustakaan menjadi optimal dalam member informasi kepada masyarakat.

Dalam dimensi ini, ada 4 point yang menjadi faktor penilaian, antara lain *Empaty*, *Responsiveness*, *Assurance*, *realibility*. *Empathy* merupakan sikap, tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka, *Responsiveness* ialaha daya tanggap pustakawa dalam melayani pemustaka, dapat dilihat dari bagaimana kecepatan respond an selalu siap dalam menangani kebutuhan pemustaka. *Assurance* adalah kepercayaan atau jaminana dalam memberikan informasi ke pemustaka dan membuat pustakawan dipercayai memiliki kualitas dalam melayanai pemustaka dengan baik. *Realibility* merupakan keadandalan dalam memberikan informasi denngan cepat dan akurat sehingga dapat memuaskan pemustaka, handal dalam member pengarahan dan solusi yang tepat bagi pemustaka yang sulit menemukan informasi yang dibutukannya.

Pada dimensi *Affect of Service* dalam point keseluruhan score yang dapat ditarik kesimpulan mengenai bagaimana kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka mendapatkan total score 3.6 dengan kategori penilaian Baik.

Menurut Tjiptonno (2006:70) sifat *empathy* atau lebih dikatakan peduli merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Dimensi *Affect of Service* memiliki total score 43.13 yang artinya memilki kategori Tinggi. Hal ini berarti kualitas layanan di bagian kemampuan dan sikap untuk melayani pemustaka terlihat baik dan membantu pemustaka dalam keadaan apapun untuk memanjakan pemustaka dalam mencari informasi yang berguna untuk dirinya. Menurut Amiarsih (2008) pustakawan harus dapat menjawab semua kebutuhan dengan bahasa yang jelas,

sopan dan tepat. Kemampuan pustakawanlah yang membuat perpustakaan. Menurut Jankowska, et al (2006:74) yang menyebutkan bahwa dimensi *Affect of Service* digolongkan sebagai kekuatan terbesar dari sebuah perpustakaan. Dengan kesimpulan mengenai pustakawan di perpustakaan Kabupaten Tulungagung memiliki rata – rata penilaian baik.

2. *Library as Place*

Dimensi *Library as Place* merupakan dimensi menilai keadaan yang terdapat di ruang perpustakaan. Hal apa saja yang menjadi acuan seperti fasilitas yang terdapat di perpustakaan yang berfungsi untuk mendukung kenyamanan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, serta suasana yang cocok untuk belajar dan sarana pusat pencarian informasi untuk pelajar atau mahasiswa yang mengerjakan tugas dan perpustakaan juga dijadikan tempat ajang kumpul untuk tempat diskusi maupun tempat untuk perkumpulan komunitas.

Hasil data yang telah diolah bila dikaitkan mengenai ruang lingkup yang terdapat di perpustakaan akan menjadi acuan bagaimana lokasi perpustakaan beserta fasilitas yang terdapat didalamnya dengan kondisi yang baik untuk pemustaka. Pada dimensi ini, terdapat 4 point bagian penting untuk mengukur kondisi perpustakaan, antara lain *Tangibles*, *Utilitarian Space*, *Symbol*, *Refuge*. *Tangibles* adalah bentuk fisik, apa saja yang ada di perpustakaan. Misalnya seperti buku koleksi yang terdapat di perpustakaan dengan keadaan baik dan berfungsi dengan maksimal. *Utilitarian Space* yaitu ruang atau fasilitas tambahan yang fungsi untuk aktivitas kebutuhan pemustaka lainnya seperti mushola, ruang foto kopi dll. *Symbol* disini dimaksudkan sebagai makna dari sebuah tanda atau himbauan yang difungsikan untuk pemustaka dalam peraturan perpustakaan yang sudah dipasangkan pada setiap sudut perpustakaan. *Refuge* yaitu tempat yang nyaman digunakan untuk segala aktivitas seperti diskusi maupun belajar.

Dimensi *Library as Place* dapat ditarik kesimpulan, total score berjumlah 3.45 masuk dalam kategori Baik. Namun dari segi jawaban beberapa responden ada yang memberikan tanggapan mengenai fasilitas penunjang dan tata peraturan. Namun secara keseluruhan mengenai fasilitas, sarana prasarana, ruang yang nyaman Baik Fasilitas dan ruang yang nyaman sangat penting untuk bagian dari bentuk pelayanan secara bentuk fisik yang bisa digunakan dengan baik untuk dimanfaatkan sebagai salah satu layanan tambahan.

Dalam kaitannya dengan fasilitas perpustakaanm latimer & Niegaard (2007) menyampaikan ada kualitas penting yang harus di perhatikan, antara lain:

1. Functional, fasilitas perpustakaan harus mempertimbangkan fungsi
2. Adaptable, fasilitas perpustakaan harus dapat beradaptasi dengan perubahan
3. Accessible, fasilitas perpustakaan harus dapat diakses oleh siapapun termasuk disabled
4. Varied, fasilitas dan disain interior dapat bervariasi agar tidak membuat jenuh
5. Interactive, fasilitas perpustakaan interaktif akan memberikan kemudahan pemustaka
6. Conducive, suasana perpustakaan harus dibuat kondusif
7. Environmentally suitable, lingkungan perpustakaan harus membuat pemustaka betah berada didalam perpustakaan
8. Safe and secure, jaminan keamanan baik bencana alam maupun kriminalitas perlu ditekan dengan berbagai fasilitas security dan safety
9. Efficient, efisiensi pemanfaatan fasilitas perlu mendapatkan perhatian seperti listrik dan space
10. Suitable for information technology, karena teknologi informasi berkembang cepat, perpustakaan harus selalu menginspirasi hal ini agar tetap relevan

3. *Personal Control*

Pada dimensi ketiga yaitu *Personal Control*. Yang dimaksud dengan *Personal Control* bagaimana pemustaka menggunakan layanan yang terdapat diperpustakaan tanpa bantuan oleh pustakawan. Pemustaka memakai segala aktivitas penggunaan layanan dengan cara mengikuti panduan atau tampilan dari sebuah sistem maupun tanda petunjuk cara penggunaannya.

Terdapat 4 indikator yang terdapat di *Personal Control*, antara lain ease of navigation (kemudahan akses), convenience (kenyamanan individu pemustaka), modern equipment(peralatan yang modern), dan self reliance (kepercayaan diri). Dari keempat indikator tersebut akan menjadi acuan dalam menemukan temuan data yang lebih akurat.

Dimensi *Personal Control* dapat ditarik kesimpulan mengenai kinerja petunjuk akses yang terdapat di perpustakaan Kabupaten Tulungagung. Dari total nilai score yang terdapat di dimensi ini, score rata – rata berjumlah 2.95 dengan kategori sedang.

4. Information Access

Dimensi terakhir yang terkait dengan teori kualitas layanan yaitu *information access*. Akses informasi yang dimaksud mengenai seberapa cepat waktu pemustaka dapat mengakses informasi dan layanan yang terdapat di perpustakaan serta mengenai cangkupan informasi sesuai dengan ruang lingkup atau latar belakang pemustaka.

Terdapat 2 indikator didalam dimensi *Information Access*, antara lain *Content / Scope* (ruang lingkup) dan *timliness* (kecepatan waktu akses).

Dimensi *Information Access* mendapatkan kategori Sedang dengan nilai total score 3.17 dengan kategori sedang. Meskipun mendapatkan kategori sedang, dalam dimensi ini terdapat beberapa catatan mengenai akses informasi yang terdapat di perpustakaan Tulungagung.

Kesimpulan

Berdasarkan pada pembuatan tujuan masalah dan penjabaran dari semua dimensi mengenai kualitas pelayanan perpustakaan, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang dapat di jadikan tercapainya tujuan penelitian ini. Beberapa hal yang dibutuhkan dari pelaksanaan penelitian dengan menggunakan metode LibQual yang dilakukan di perpustakaan Kabupaten Tulungagung. Berikut kesimpulannya berdasarakan rumusan masalah mengenai kualitas pelayanan berdasarkan metode LibQual :

1. Kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan Kabupaten Tulungagung baik. Melalui penilaian dari dimensi *affect of service* yang menilai melalui cara komunikasi, sikap dan cara melayani dengan baik ke pemustaka sudah baik. Ketanggapan pustakawan dalam melayani mendapatkan kategori baik dan indikator indikator lainnya juga mendapatkan nilai baik seperti jaminan informasi yang disampaikan oleh pemustaka saat melayani dan keandaalan pustakawan dalam memberikan informasi yang akurat sudah cukup memperlihatkan bahwa pemustaka puas dengan pelayan di perpustakaan Kabupaten Tulungagung.

2. Perpustakaan Kabupaten Tulungagung terletak pada pusat kota sehingga untuk akses dan letak yang diketahui oleh masyarakat sangat memungkinkan untuk datang dan menikmati layanan perpustakaan. Untuk bagian dari koleksi buku, pemustaka udah merasa baik dalam bentuk koleksi buku yang memiliki keberagaman buku, kondisi buku yang masih baik membuat pemustaka nyaman dalam membaca, penataan koleksi buku yang rapi membuat pemustaka merasa nyaman dalam melakukan pencarian informasi, koleksi yang selalu diperbarui, namun jumlah buku yang masih terbilang cukup dalam satu judul buku. Dari segi peralatan digital yang dinilai cukup. Perpustakaan didukung dengan keadaan ruangan yang nyaman dan tenang untuk kegiatan belajar karena tata perabotan dalam penyusunan desain perpustakaan terbilang baik. Namun ada sedikit kekurangan dalam kurang jelas tanda / papan himbauan yang dinilai tertulis dalam huruf kecil dan ditempatkan diposisi yang kurang menarik perhatian pemustaka dan fasilitas penunjang yang paling disorot seperti tidak ada tempat fotokopi yang dinilai penting untuk pemustaka yang sedang membutuhkan dalam membuat tugas. Namun secara keseluruhan dimensi masih tergolong baik.
3. Pada dimensi personal control, banyak yang perlu diperbaiki meskipun dalam penilaian rata – rata terbilang cukup. Seperti panduan mencari nomor klasifikasi di rak buku yang masih belum maksimal cara penggunaannya dan ketepatan petunjuk yang dinilai masih perlu di perbaiki. Namun yang perlu digaris bawahi dalam hal nomor klasifikasi, penataan pada rak buku sudah baik karena tertata berurutan yang mudah digunakan oleh pemustaka. Pada bagian website, perpustakaan juga perlu membuat website sendiri yang berguna untuk memberikan informasi yang untuk pemustaka yang ingin mencari tahu soal perpustakaan di internet. Dan OPAC di perpustakaan Kabupaten Tulungagung harus segera diperbaiki guna untuk memaksimalkan pelayanan dalam temu kembali. Karena OPAC diniai masih kurang maksimal kinerjanya. Untuk keseluruhan nilai rata – rata pada bagian ini, mendapatkan kategori cukup, namun dengan beberapa catatan.
4. Pada dimensi terakhir membahas mengenai akses informasi yang terdapat di perpustakaan Kabupaten Tulungagung. Untuk bahan pustaka yang terdapat di perpustakaan, dinilai cukup sesuai dengan kebutuhan informasi dengan latar belakang pemustaka. Dalam kemudahan akses dan kecepatan akses pada setiap layanan juga

mendapatkan nilai cukup dari responden. Untuk kelancaran akses masih belum maksimal dalam melayani pemustaka, seperti pembuatan KTA sirkulasi dan OPAC. OPAC sendiri menjadi kesulitan sendiri sehingga membuat pemustaka merasa terhambat dalam mencari informasi. Untuk dimensi mendapatkan nilai rata – rata cukup, namun banyaknya keluhan pada bagian kecepatan akses, sehingga membuat terhambatnya pemustaka dalam mencari informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual ke LibQual +TM*. Jakarta : Sagung Seto.
- Haryono, T. (1998). Kriteria pelayanan perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 7(1): 15-17.
- IFLA library building guidelines: Developments and reflections. Munchen: K.G. Saur.
- Jurnal Penelitian Lia Selviana yang berjudul “OPTIMALISASI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TULUNGAGUNG DALAM MELAKSANAKAN FUNGSINYA SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009”
- Matthews, Joseph R. 2007. *The Evaluation and Measurement of Library Services*. Wesport, Conn.
- Munir, H. A. S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Parasuraman, A., et. al 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research.” *Journal of Marketing*, Vol. 49, p. 41-50.
- Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung.
- Sianipar, J.P.G 1998 *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN-RI Jakarta.
- Soeatminah. 1999. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1999. “Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial”. *Usahawan* (3), Th. XXVIII Maret, hal. 30-33.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., 2002, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.