

## KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UMUM KOTA MADIUN

**Reno Diyahna Putra**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[renodiyahnputra@gmail.com](mailto:renodiyahnputra@gmail.com)

**Eva Hany Fanida, S. AP., M.AP.**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

### Abstrak

Perpustakaan Umum Kota Madiun merupakan salah satu sumber ilmu dan pusat informasi yang mulai dianggap penting keberadaannya. Pemerintah Kota Madiun sebagai pengelola perpustakaan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Akan tetapi dalam perjalanannya masih ditemukan beberapa masalah pada pelayanan perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas Perpustakaan Umum Kota Madiun. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kota Madiun menggunakan tiga dimensi *Library Quality* yaitu: *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place*. Berdasarkan hasil pemaparan penelitian Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Madiun masih belum dapat memenuhi harapan pemustaka. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, dimana pada dimensi *affect of service* masih banyak keluhan yang dirasakan pemustaka mengenai kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan. Kemudian pada dimensi *information control* dinilai masih kurang memuaskan, karena koleksi perpustakaan masih sedikit jumlahnya dan tidak beraneka ragam serta masih belum teraktual. Pada dimensi *library as place* Perpustakaan Umum Kota Madiun sudah sangat baik, dikarenakan lokasi perpustakaan berada di pusta kota dan mudah diakses oleh pemustaka. Akan tetapi masih ditemukan keluhan pemustaka pada fasilitas perpustakaan, yaitu fasilitas parkir kendaraan dan loker barang. Saran dari peneliti untuk Perpustakaan Umum Kota Madiun adalah diharapkan pustakawan perpustakaan meningkatkan pelayanannya terutama pada perhatian dan kehandalan dalam melayani. Perpustakaan Umum Kota Madiun juga harus dapat menambah koleksi perpustakaan dan menyajikan koleksi yang teraktual. Dan yang terakhir diharapkan Perpustakaan Umum Kota Madiun memperbaiki fasilitas pelayanan terutama pada halaman parkir kendaraan dan loker barang, serta penambahan stan pelayanan supaya pelayanan tidak terkendala dengan menumpuknya pemustaka.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Perpustakaan

### Abstract

Madiun Public Library is one of the sources of science and information center that began to be considered important existence. The municipality of Madiun as a library manager continually strives to improve the quality of service to meet the needs of the community. However, in his journey still found some problems in library services. The purpose of this research is to know the quality of Madiun Public Library. This research uses descriptive method with qualitative approach. The focus of this research is the quality of the Public Library Service of Madiun City using three dimensions of Library Quality namely: *Affect of Service*, *Information Control* and *Library as Place*. Based on the results of the exploration of the Quality of Service of the Public Library of Madiun City still can not meet the expectations of the user. This is based on findings in the field, where the dimensions of affect of service is still a lot of complaints felt by the librarian about the ability of librarians in providing services. Then the dimension of information control is still considered less satisfactory, because the library collection is still few in number and not diverse and still not teraktual. On the dimensions of the library as place Madiun Public Library is very good, because the location of the library is in the city pusta and easily accessed by pemustaka. However, there are still complaints of librarians at the library facilities, namely parking facilities vehicles and locker goods. Suggestions from researchers for the Public Library of Madiun City is expected librarian libraries to improve its service especially on the attention and reliability in serving. Madiun City Public Library should also be able to add to the library collection and present the actual collection. And the last is expected Madiun City Public Library improve service facilities, especially on the parking lot of vehicles and lockers of goods, as well as the addition of a service booth so that the service is not constrained by accumulation pemustaka.

Keywords: Quality, Service, Public Library

## PENDAHULUAN

Sumber belajar bagi pelajar, mahasiswa maupun masyarakat pada dasarnya sangatlah banyak jumlah dan ragamnya. Salah satu sumber pembelajaran bagi pelajar, mahasiswa dan masyarakat adalah perpustakaan. Sebagai gudang ilmu pengetahuan perpustakaan merupakan lembaga yang sangat penting dalam proses pembelajaran siswa dan mahasiswa. Tidak hanya siswa dan mahasiswa, masyarakat umum juga memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber belajar.

Konsep perpustakaan sebagai gudang yang mengumpulkan, menyimpan dan merawat buku harus segera ditinggalkan. Hal ini dikarenakan perpustakaan merupakan lembaga pelayanan publik yang menyediakan bahan-bahan pustaka. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan secara garis besar menyebutkan bahwa perpustakaan merupakan sebuah institusi yang mengelola koleksi karya cipta manusia yang berguna untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.

Dengan hal tersebut Indonesia melalui kebijakan para pemimpinnya baik pemerintah pusat, provinsi dan kota atau kabupaten harus mulai meningkatkan efektifitas dan mengoptimalkan fungsi perpustakaan. Kota Madiun sebagai kota pelajar yang memiliki banyak sekolah dan perguruan tinggi tidak ketinggalan dalam upaya meningkatkan fungsi perpustakaan. Perpustakaan Umum Kota Madiun yang terletak di Jalan K. H. Agus Salim No.39 Kecamatan Taman, Kota Madiun merupakan perpustakaan umum milik dan dikelola oleh pemerintah Kota Madiun melalui Badan Perpustakaan dan Kearsipan Kota Madiun.

Perpustakaan Umum Kota Madiun adalah satu-satunya perpustakaan yang dikelola oleh Pemerintah Kota Madiun. Sehingga memiliki peran yang sentral dalam menunjang pendidikan di Kota Madiun. Perhatian pada bidang pendidikan menjadi penting karena untuk menentukan arah dan kebijakan pembangunan, dimana semakin bermutu pendidikan akan membuat daerah tersebut semakin maju.

Peran dan fungsi perpustakaan mulai dirasakan oleh masyarakat Kota Madiun. Pemerintah Kota Madiun diharapkan melalui kebijakannya dapat meningkatkan kualitas Perpustakaan Umum Kota Madiun, sehingga peran dan fungsinya dapat berjalan optimal.

Kebijakan untuk mengenalkan serta memasarkan jasa perpustakaan tidak cukup hanya membangun jasa informasi serta mengharapakan pengguna akan memenuhi perpustakaan. Menciptakan inovasi dan meningkatkan layanan juga sangatlah penting. Oleh karena itu perpustakaan umum juga perlu untuk selalu memperbaiki, berbenah dan berusaha mempertahankan

kualitas layanannya sebagai gudang pengetahuan dan pusat informasi yang memiliki peran strategis dalam menunjang pendidikan dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi di Kota Madiun. Meningkatnya kualitas perpustakaan diharapkan juga diiringi oleh meningkatnya kualitas pendidikan masyarakat Kota Madiun. Sehingga Kota Madiun dapat menjadi kota yang terus berkembang maju dan menjadi terdepan dalam tingkat Jawa Timur maupun Nasional.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sementara itu, fokus penelitian menggunakan teori *Libqual (Library Quality)* yang diakses pada situs [www.libqual.org](http://www.libqual.org) pada tanggal 24 Januari 2014. *Library Quality* berisikan dimensi *Affect of Service, Information Control* dan *Library as Place*. Lokasi penelitian dilakukan di Perpustakaan Umum Kota Madiun. Adapun teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling*. Kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan menurut Miles Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2012:246) yaitu *Data Collection, Data Reduction, Data Display, dan Conclusion Drawing and Verifying*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kemampuan dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani (*Affect of service*)

Perpustakaan daerah sebagai sumber belajar dan pusat informasi masyarakat diharapkan terus selalu berbenah. Perbaikan kualitas pelayanan merupakan hal yang utama, karena pelayanan ditujukan oleh pemustaka sebagai pemakai perpustakaan. Berdasarkan teori *Library Quality* yang dikembangkan oleh *Association of Research Library*, Dimensi *Affect of service* merupakan penilaian kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan.

Dimensi ini meliputi *empathy* yang merupakan sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang dirasakan pemustaka. Kemudian *responsiveness* adalah daya tanggap pustakawan dalam melayani pemustaka yang dapat dilihat dari kecepatan respon dan daya tanggap kesiagaan pustakawan dalam menanggapi kebutuhan pemustaka. Yang ketiga adalah *assurance* yang merupakan kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercayai yang diberikan pustakawan dalam melayani pemustaka. Serta *reliability* adalah kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan memuaskan.

#### a. Empati/Kepedulian (*Empathy*)

Pada penelitian ini, sikap empati yang ditujukan oleh pustakawan kepada pemustaka dalam membantu masalah pemustaka dinilai kurang. Hal tersebut dibuktikan dengan keluhan pemustaka tentang pustakawan yang masih

kurang dapat mengerti apa masalah yang dialami oleh pemustaka. Pustakawan memberikan respon apabila pemustaka baru memberitahukan masalah yang mereka alami. Hal tersebut diperkuat dengan temuan bahwa biasanya pemustaka yang mengalami kesulitan lebih sering mendapatkan bantuan dari pemustaka lainya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pustakawan kurang dapat membantu masalah yang dialami pemustaka.

Kemudian penelitian ini meneliti sikap empati pustakawan berdasarkan perhatian yang diberikan kepada pemustaka. Sebagai pustakawan harus dapat memberikan perhatian kepada pemustaka dengan tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Akan tetapi peneliti menemukan bahwa pustakawan masih memberikan perhatian secara tidak seimbang. Hal tersebut dibuktikan dengan keluhan pemustaka yang mengalami penundaan pelayanan dikarekan pustakawan lebih mementingkan anak-anak dalam melayani. Pelayanan tersebut tidak sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan asas kesamaan hak.

Selanjutnya sikap empati dapat dilihat dari sikap pustakawan dalam bersedia menerima saran dan kritik. Saran dan kritik merupakan salah satu masukan untuk pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Akan tetapi tidak semua pustakawan dapat menerima dan menanggapi kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka. Hal tersebut berdasarkan keluhan pemustaka dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Anggota (KTA) yang tidak ditanggapi oleh pustakawan.

#### **b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap pustakawan dalam melayani pemustaka yang dapat dilihat dari kecepatan respon dan daya tanggap atau kesiagaan pustakawan dalam menanggapi kebutuhan pemustaka. Daya tanggap tersebut dapat dilihat dari pustakawan melayani pembuatan KTA dan pelayanan sirkulasi atau simpan pinjam buku. Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dianggap kurang cepat dan membutuhkan waktu yang lumayan lama. Hal tersebut dikarenakan jumlah stan pelayanan yang hanya berjumlah satu pada masing-masing pelayanan, yang menyebabkan antrian panjang dan waktu yang lama dalam pelayanan.

Terbatasnya stan dan komputer dalam masing-masing pelayanan yang hanya berjumlah satu, merupakan masalah yang menyebabkan lamanya pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Hal tersebut disebabkan oleh banyaknya pemustaka yang membutuhkan pelayanan sirkulasi atau simpan pinjam buku. Sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pustakawan dalam memberikan pelayanan terganggu oleh minimnya komputer untuk pelayanan.

#### **c. Jaminan/Kepastian (*Assurance*)**

Pada dimensi ini meliputi kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercayai yang diberikan pustakawan dalam melayani pemustaka. Pelayanan yang ramah dan baik merupakan harapan bagi setiap pemustaka. Hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana ekspresi pustakawan dalam memberikan pelayanan, serta cara berkomunikasi dengan

pemustaka. Sebagai pemberi pelayanan, penampilan pustakawan merupakan salah satu faktor yang juga harus diperhatikan.

Pada Perpustakaan Umum Kota Madiun, mayoritas pemustaka menilai bahwa pustakawan memiliki ekspresi yang menyenangkan dan sopan dalam melayani pemustaka. Pemustaka juga menilai bahwa pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan cara berkomunikasi yang baik. Pustakawan juga berpenampilan rapi dan sopan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan fakta-fakta di lapangan dapat disimpulkan bahwa pustakawan memiliki tata karma dan kesopanan dalam memberikan pelayanan. Pustakawan juga memiliki cara berkomunikasi yang baik, berarti memberi penjelasan kepada pemustaka dengan bahasa yang dapat dimengerti.

#### **d. Kehandalan (*Reliability*)**

Pada dimensi *reliability* mencakup kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan memuaskan. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari bagaimana pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka. Kemampuan tersebut juga dapat dilihat bagaimana pustakawan dapat menjawab semua pertanyaan atau permasalahan dari pemustaka. Kemampuan pustakawan tidak hanya untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka, akan tetapi untuk kehandalannya dalam mengelola koleksi buku di perpustakaan.

Pada penelitian ini menunjukan pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Madiun memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya. Hal tersebut didukung oleh pernyataan mayoritas pemustaka yang mengatakan bahwa pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Madiun memiliki kemampuan untuk melayani pemustaka dengan baik dan dapat memberikan informasi dengan jelas. Pustakawan juga memiliki wawasan dalam menjawab pertanyaan dari pemustaka dan juga dapat memberikan ide-ide serta solusi kepada pemustaka.

Kehandalan pustakawan dalam mengelola koleksi buku di Perpustakaan Umum Kota Madiun dinilai masih kurang. Hal ini dibuktikan dengan kondisi dilapangan, masih ditemukanya berkas dan koleki buku yang masih belum tertata rapi. Koleksi yang tidak tertata rapi tidak berurutan sesuai dengan nomor kualifikasi. Hal tersebut menunjukan bahwa konsistensi kerja pustakawan dalam memberikan pelayanan dan mengelola koleksi perpustakaan masih belum terpenuhi.

## **2. Akses Informasi (*Information Control*)**

Perpustakaan Umum merupakan sumber belajar dan pusat informasi bagi masyarakat. Kelengkapan koleksi dan dan aktualitas koleksi merupakan kebutuhan pemustaka dalam tujuannya ke perpustakaan. Pada penelitian ini menunjukan bahwa koleksi buku di Perpustakaan Umum Kota Madiun masih kurang dari seharusnya. Hal tersebut terbukti dengan data yang menunjukan bahwa koleksi di Perpustakaan Umum Kota Madiun masih sedikit jumlahnya.

Dari segi aktualitas ketersediaan koleksi di Perpustakaan Umum Kota Madiun masih belum terpenuhi. Mayoritas pemustaka menilai bahwa koleksi di Perpustakaan Umum Kota Madiun masih banyak buku-buku lama dan jarang tersedia buku-buku terbaru. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa koleksi di Perpustakaan Umum Kota Madiun masih belum dapat memenuhi kebutuhan pemustaka diakrenakan koleksi buku yang masih belum. Hal tersebut tidak sesuai dengan Cook dkk (2001) yang menjelaskan bahwa kelengkapan koleksi merupakan salah satu faktor utama pendorong masyarakat berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan.

Kemudian akses informasi ketersediaan katalog dan panduan menggunakannya dirasa masih kurang oleh pemustaka. Hal tersebut disebabkan oleh hanya tersedianya satu komputer katalog sehingga harus bergantian dengan pemustaka lain dan menyebabkan antrian untuk menggunakannya. Kendala yang dirasakan oleh pemustaka mengenai fasilitas dan layanan mengenai akses informasi adalah tidak tersedianya website resmi Perpustakaan Umum Kota Madiun.

### 3. Fasilitas dan Sarana Perpustakaan (*Library as Place*)

Perpustakaan Umum selain sebagai sumber belajar dan pusat informasi, juga merupakan tempat strategis untuk tempat berdiskusi mengenai pekerjaan, tugas sekolah atau kuliah dan tempat komunitas untuk berkumpul dan bertukar pikiran. Perpustakaan selain menyediakan ruang baca juga menyediakan ruang publik untuk berdiskusi. Di Indonesia sebagian besar menganggap perpustakaan hanyalah sebagai tempat kumpulan buku dan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui lokasi perpustakaan.

Pada dimensi *library as place* ini merupakan penilai tidak hanya berdasarkan keadaan fisik perpustakaan, tetapi juga berdasarkan lokasi perpustakaan yang strategis, pandangan masyarakat terhadap perpustakaan serta fasilitas penunjang seperti parkir dan loker barang untuk pemustaka.

Mengenai kondisi fisik Perpustakaan Umum Kota Madiun pemustaka menilai kondisi bangunan yang masih bagus. Kondisi tersebut membuat pemustaka menjadi lebih nyaman dalam menggunakan fasilitas layanan perpustakaan.

Selain menilai soal kondisi fisik, pada dimensi ini juga menilai lokasi perpustakaan. Lokasi Perpustakaan Umum Kota Madiun mayoritas pemustaka menganggap bahwa lokasi perpustakaan sudahlah strategis. Alasan mayoritas pemustaka menganggap lokasi Perpustakaan Umum Kota Madiun strategis adalah berada di pusat kota dan jalan utama, yang dilintasi oleh angkutan umum sehingga membantu masyarakat untuk menuju perpustakaan. Mayoritas masyarakat menilai bahwa keberadaan perpustakaan sangatlah penting. Hal tersebut berdasarkan fungsi perpustakaan yang dapat membantu untuk belajar dan sebagai pusat informasi.

Mengenai fasilitas yang ada di Perpustakaan Umum Kota Madiun mayoritas pemustaka mengeluh dengan fasilitas parkir dan loker barang. Hal tersebut berdasarkan

temuan di lapangan yang menunjukkan luas halaman parkir yang masih sempit, hanya dapat untuk 3 buah mobil dan sekitar 20 motor. Selain itu fasilitas loker barang banyak dikeluhkan karena kebanyakan loker tidak dilengkapi dengan kunci. Sehingga menyebabkan keamanan dan kenyamanan pemustaka menjadi berkurang.

Berdasarkan hasil pada penelitian di dimensi *library as place* dapat disimpulkan bahwa lokasi perpustakaan sudah strategis dan pandangan masyarakat terhadap perpustakaan sudahlah baik. Akan tetapi fasilitas penunjang yang ada di perpustakaan sangatlah kurang baik, sehingga dapat menurunkan keamanan dan kenyamanan pemustaka yang berkunjung. Hal tersebut sejalan dengan Cook dkk (2001) yang menyatakan bahwa perpustakaan yang memiliki layanan yang baik adalah perpustakaan yang dapat dijadikan tempat berbagai aktifitas dan semua kalangan masyarakat. Perpustakaan juga dinilai sebagai lambang atau symbol dimana keberadaan perpustakaan sangat penting. Dan tidak sejalan dengan penemuan Cook dkk (2001) yang menyatakan perpustakaan juga merupakan tempat yang aman, nyaman dan tenang untuk pemustaka dalam menikmati fasilitas perpustakaan.

## PENUTUP

### Simpulan

Mengacu pada tujuan awal rumusan masalah dan berdasarkan serangkaian analisis dan pembahasan pada BAB IV dalam mengetahui kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun menggunakan metode *Library Quality (LBQUAL)* secara keseluruhan menunjukkan hasil yang kurang memuaskan.

Pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun dinilai kurang memuaskan bersarkan 3 dimensi metode *Library Quality*. Pertama adalah dimensi *Affect of Service* mengenai kemampuan dan sikap pustakawan dalam memberi pelayanan dinilai masih belum dapat memenuhi harapan pemustaka. Dikarenakan pustakawan tidak dapat membantu permasalahan pemustaka dan kendala fasilitas pelayanan yang masih terbatas membuat pelayanan mengalami kendala. Kedua adalah dimensi *Information Control* adalah dimensi mengenai kemudahan akses untuk menemukan koleksi/kemudahan navigasi, kecukupan dan ketersediaan koleksi yang dimiliki perpustakaan dan aktualitas koleksi perpustakaan. Pada Perpustakaan Umum Kota Madiun mengenai dimensi *Information Control* dinilai masih belum terpenuhi. Hal tersebut dibuktikan dengan temuan di lapangan yang menunjukkan minimnya koleksi perpustakaan yang menyebabkan pemustaka merasa koleksi buku tidak beraneka ragam, serta koleksi yang ada bukan merupakan koleksi yang terbaru dan masih banyak koleksi buku terbitan tahun lama. Ketiga adalah dimensi *Library as Place* yang meliputi perpustakaan merupakan tempat yang memberikan ketenangan untuk berkonsentrasi, bersih dan mengundang untuk siapa saja supaya berkunjung atau kondisi fisik perpustakaan, serta fasilitas yang ada di perpustakaan. Perpustakaan Umum Kota Madiun dinilai dengan dimensi *Library as Place* menunjukkan hasil sesuai dengan teori, mengenai kondisi fisik perpustakaan yang masih bagus dan lokasi

perpustakaan yang mudah dijangkau. Akan tetapi mengenai fasilitas yang ada di Perpustakaan Umum Kota Madiun masih belum dapat memenuhi harapan pemustaka. Fasilitas tersebut adalah fasilitas parkir yang masih sempit dan fasilitas loker yang tidak semua loker dilengkapi dengan kunci pengaman.

### Saran

Adapun saran yang berdasarkan hasil penelitian ini untuk dijadikan referensi untuk Perpustakaan Umum Kota Madiun sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Madiun meningkatkan pelayanannya, dengan cara lebih memberikan perhatian kepada pemustaka. Sehingga pustakawan dapat mengetahui masalah pemustaka dan dapat memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah pemustaka.
2. Diharapkan pustakawan dapat menerima dengan baik saran dan kritik dari pemustaka sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan. Dengan cara mendengarkan keluhan setiap pemustaka, sehingga setiap harapan pemustaka dapat terpenuhi.
3. Diharapkan pihak Perpustakaan Umum Kota Madiun dapat meningkatkan kualitas koleksi di dalam perpustakaan. Dengan menambah koleksi buku dan terbitan terbaru. Sehingga koleksi di Perpustakaan Umum Kota Madiun lebih beraneka ragam dan teraktual.
4. Diharapkan pihak Perpustakaan Umum Kota Madiun memperbaiki fasilitas perpustakaan. Seperti memperluas halaman parkir perpustakaan yang dirasa masih kurang luas. Fasilitas loker supaya lebih diperhatikan dan dirawat, karena masih banyak loker yang tidak dilengkapi dengan kunci sehingga menyebabkan keamanan barang pemustaka kurang terjamin, sebaiknya pihak perpustakaan menyediakan loker yang dilengkapi dengan kunci.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Eva Hany Fanida, S.AP. M.AP. sebagai dosen pembimbing penelitian ini. Terima kasih juga untuk Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. dan Ibu Dian Arlupi Utami, S.Sos. M.AP. sebagai dosen penguji penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki, Sulisty. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Darmono. 2001. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Grasindo.
- Fatnawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual ke Libqual+<sup>TM</sup>*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hermawan dan Zen. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Saleh, Akh Mumafik. 2010. *Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: UMM Press
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- #### Sumber Peraturan :
- Buku Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum
- Buku Pedoman Perlengkapan Perpustakaan Umum
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007

**Sumber Jurnal :**

Cook, Collen dan Michael Maciel. *A Decade of Assesment at a Research-Extensive University Library Using LibQual+<sup>TM</sup>*. Research Library Issues 271: A Bimonthly From ARL, CNI, AND SPARC.

Fatmawati, Endang. 2011. *Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQual+<sup>TM</sup> untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan*. LIBRARIA Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi FPPTI Jawa Tengah, ISSN,2088-7310.

**Sumber Online :**

Antara Jatim. 2015. Jumlah Kunjungan di Perpustakaan Kota Madiun Minim. ([www.antarajatim.com/lihat/berita/110215/jumlah-kunjungan-di-perpustakaan-kota-madiun-minim](http://www.antarajatim.com/lihat/berita/110215/jumlah-kunjungan-di-perpustakaan-kota-madiun-minim), diakses pada 24 Januari 2017)

Badan Pusat Statistik Nasional. 2015. Indeks Pembangunan Manusia Nasional. ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id), diakses pada 24 Januari 2017)

Badan Pusat Statistik Jawa Timur. 2015. Indeks Pembangunan Manusia Jawa Timur. ([www.jatim.bps.go.id](http://www.jatim.bps.go.id), diakses pada 24 Januari 2017)

Badan Pusat Statistik Kota Madiun. 2015. Indeks Pembangunan Manusia Kota Madiun. ([www.madiunkota.bps.go.id](http://www.madiunkota.bps.go.id), diakses pada 24 Januari 2017)